



Relatório Anual 2014

BRASILPREV

Índice

04 Sobre este Relatório

14 Perfil Organizacional

36 Análise Econômico-Financeira

62 Clientes desta Publicação

08 Mensagem da Diretoria

18 Gestão

44 Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*

64 Sumário GRI

10 Principais Indicadores de Desempenho

30 Estratégia

60 Prêmios e Reconhecimentos

70 Créditos

Sobre este Relatório

A Brasilprev aprimorou seu Relatório Anual em 2014 com o uso dos indicadores e das diretrizes da GRI em sua mais recente versão, a G4. A empresa também segue neste documento as recomendações da Abrasca.

Em 2014, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. qualificou o relato de seus resultados econômico-financeiros, ambientais e sociais com a declaração de uso dos indicadores e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua mais recente versão, a G4, no critério de acordo essencial. Os dados englobam o desempenho da companhia entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2014 e, para efeito de comparabilidade e para demonstrar a evolução ao longo dos anos, em partes do relatório são apresentados resultados obtidos a partir de 2010. Para a transparência e qualidade desta publicação, a empresa também segue as recomendações da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e buscou balizar o conteúdo com sua estratégia de sustentabilidade, desenvolvida em 2014. [GRI G4-17 | G4-23 | G4-28 | G4-32](#)

A Brasilprev divulga seu desempenho anual desde 2005, sendo o último documento publicado em 30 de abril de 2014. Não houve reformulação de informações fornecidas em anos anteriores. [GRI G4-30 | G4-29 | G4-22](#)

O conteúdo e os indicadores divulgados neste Relatório de Sustentabilidade são baseados nos resultados obtidos a partir de consulta formal aos principais *stakeholders* da companhia (saiba mais em Materialidade). A compilação das informações foi realizada por meio de entrevistas com pessoas-chave da Brasilprev e reúne dados coletados por diferentes áreas da empresa, aprovados e validados pela Diretoria, pelo Comitê Consultivo e pelo Conselho de Administração. Não houve verificação externa desta publicação. [GRI G4-33](#)

A abordagem e frequência de engajamento de *stakeholders* estão descritas ao longo deste Relatório e, em especial, no texto do capítulo Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*. [GRI G4-26](#)

Mais informações sobre este documento podem ser solicitadas pelo e-mail comunicacao_corporativa@brasilprev.com.br. [GRI G4-31](#)

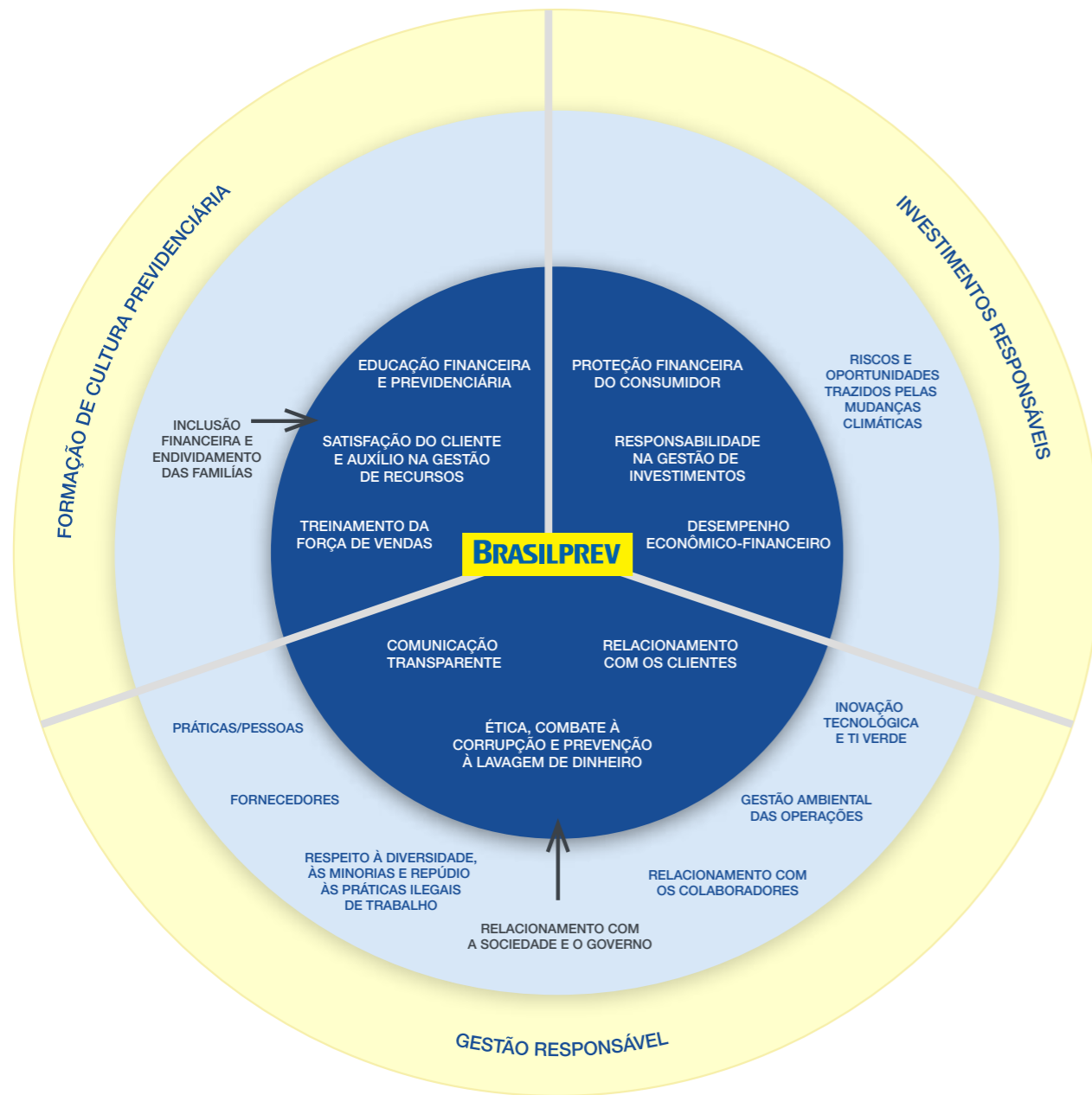
Materialidade [GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-27](#)

O processo de desenvolvimento de materialidade da Brasilprev foi elaborado de forma totalmente alinhada com as diretrizes da GRI G4, atendendo completamente aos quatro princípios que orientam a definição do conteúdo do relatório: contexto da sustentabilidade, inclusão de *stakeholders*, materialidade e completude.

A estratégia de sustentabilidade foi o ponto de partida para o processo. Para um maior alinhamento ao princípio do contexto da sustentabilidade, outros documentos setoriais e da organização foram considerados.

A análise da materialidade foi feita por meio da avaliação dos eixos de impacto versus influência. Para o eixo impacto, foram consideradas as entrevistas com os diretores e um painel realizado com superintendentes e gerentes de reporte direto aos diretores estatutários. Para o eixo influência, além de entrevistas com especialistas em educação financeira, investimentos responsáveis, mercado financeiro/previdência privada e sustentabilidade, foram levados em conta as pesquisas de satisfação realizadas com os colaboradores, clientes e gerentes do Banco do Brasil – responsáveis pela comercialização dos produtos da companhia na rede do Banco –, bem como os documentos setoriais.

Esse processo de análise resultou em 11 temas materiais, ou seja, de maior relevância, conforme mostra o gráfico:



■ Prioridades de atuação em sustentabilidade
 ■ Temas prioritários
 ↑ Temas importantes incluídos no relatório
 ■ Temas importantes

Os temas inclusão financeira e endividamento das famílias, bem como relacionamento com a sociedade e o governo, também constam como relevantes por terem sido pontuados como importantes pelos especialistas e na análise qualitativa. Isso porque essas questões têm relação com o contexto do negócio da Brasilprev e representam tendências do setor. Dessa forma, foram integradas ao conteúdo deste relatório.

Além disso, alguns indicadores de Recursos Humanos da GRI fazem parte do relato como forma de demonstrar de maneira mais assertiva o modelo de gestão de pessoas da Brasilprev.

A tabela na sequência sintetiza a relação entre os temas relevantes e os aspectos da GRI G4 tratados no relato.

Temas Materiais	Aspectos GRI G4 Relacionados
1. Educação financeira e previdenciária	Rotulagem de produtos e serviços
2. Treinamento da força de vendas	Treinamento e educação
3. Satisfação do cliente e auxílio na gestão de recursos	Rotulagem de produtos e serviços
	Rotulagem de produtos e serviços (FS)
4. Inclusão financeira e endividamento das famílias	Comunicações de marketing
	Impactos econômicos indiretos
5. Responsabilidade na gestão de investimentos	Comunidade local (FS)
	Investimentos
	Impactos econômicos indiretos
	Portfólio de produtos e serviços (FS)
	Auditoria (FS)
	Controle acionário ativo (FS)
6. Desempenho econômico-financeiro	Direitos indígenas
	Desempenho econômico
7. Proteção financeira do consumidor	(Sem aspecto relacionado)
8. Comunicação transparente	Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade
	Conformidade (EN)
9. Ética, combate à corrupção e prevenção de lavagem de dinheiro	Conformidade (SO)
	Conformidade (PR)
	Concorrência desleal
10. Relacionamento com os clientes	Combate à corrupção
	Privacidade do cliente
11. Relacionamento com a sociedade e governo	Desempenho econômico
	Comunidades locais
	Comunidade local (FS)
	Políticas públicas

FS: Indicadores setoriais.

Aspecto	Indicadores sugeridos
Emprego	G4-LA1
	G4-LA2
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA6
Treinamento e Educação	G4-LA11

Mensagem da Diretoria

GRI G4-1

A Brasilprev encerrou 2014 com muitas conquistas, mas, principalmente, ciente da responsabilidade que os bons resultados trazem. A companhia completou 21 anos em agosto, mês em que também atingiu a marca histórica de R\$ 100 bilhões em ativos sob gestão. Nessa trajetória, a sustentabilidade sempre foi inerente ao negócio, uma vez que a empresa atua com foco no longo prazo, visando proporcionar aos clientes soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida.

A equipe de colaboradores, o corpo diretivo e os conselheiros trabalham em várias frentes para que a companhia seja, ao mesmo tempo, bem-sucedida nos negócios e alinhada aos seus valores.

No início do ano, a Brasilprev definiu em conjunto com o grupo de gestores suas três prioridades de atuação em sustentabilidade: formação de cultura previdenciária, investimentos responsáveis e gestão responsável. Na sequência, foi realizado um intenso e cuidadoso trabalho de aculturação dos colaboradores em relação ao tema. Os diversos *workshops* realizados buscaram aproximar o assunto ao dia a dia de todos, mostrando como ele permeia o modelo de gestão da companhia e está em linha com a estratégia e o negócio.

Entre as várias iniciativas desenvolvidas durante o ano, duas estão diretamente relacionadas com a perenidade dos negócios: a criação da Direto-

ria Técnica de Gestão de Riscos, que atua de forma independente e permite a gestão integrada dos riscos corporativos, reforçando a solidez e garantindo ainda mais segurança aos clientes; e a definição de uma Superintendência de Auditoria – antes Gerência de Auditoria –, que fortalece a área, provendo um importante suporte para o crescimento e a sustentabilidade.

A companhia evolui e inova continuamente de forma a obter resultados melhores e oferecer a solidez e o suporte que o bom desempenho necessita. São várias as frentes de atuação, desde a unificação dos sistemas de tecnologia até esforços para treinamento da força de vendas do Banco do Brasil, principal canal de distribuição dos produtos da Brasilprev. Outra iniciativa de cunho evolutivo foi a formalização de uma estratégia de clientes, definida após intensos estudos e pesquisas. O novo conceito será o fio condutor de várias ações que permitirão à companhia ser cada vez mais parceira desse público, oferecendo soluções adequadas com facilidade e conveniência.

Com 1,78 milhão de clientes, a Brasilprev trabalha para que a população desenvolva a consciência sobre a importância de poupar recursos para o longo prazo, garantindo, assim, independência financeira e a realização de projetos de vida. Nesse sentido, durante 2014, a empresa continuou desenvolvendo várias ações para di-

“ O empenho e o foco no negócio de previdência foram decisivos para a obtenção de resultados expressivos durante o exercício. A empresa fechou o ano com R\$ 113,3 bilhões em ativos totais sob gestão, valor 34% superior ao registrado em dezembro de 2013. ”

fundir conceitos de educação financeira, em linha com a estratégia de contribuir para a formação de cultura previdenciária. A companhia também tem ciência de sua importância como investidora institucional e sabe de seu papel relevante no incentivo a mudanças positivas na sociedade e no desenvolvimento da economia do País. Esse compromisso aparece, por exemplo, na adesão a acordos voluntários como o Pacto Global, do qual a companhia é signatária desde 2008 e reiterou seu apoio no último ano.

O empenho e o foco no negócio de previdência foram decisivos para a obtenção de resultados expressivos durante o exercício. A empresa fechou o ano com R\$ 113,3 bilhões em ativos totais sob gestão, valor 34% superior ao registrado em dezembro de 2013, índice superior à média do mercado, que evoluiu 18,4%. Nesse indicador, seu *market share* passou a ser de 25,6%. Líder desde 2008 em captação líquida (diferença entre o total arrecadado e resgatado), a Brasilprev registrou R\$ 20,5 bilhões nesse quesito no fim de 2014, resultado 49,2% acima do de 2013, quando o mercado cresceu 31,4%. O *market share* passou a ser de 53,4% nesse indicador. A arrecadação total dos planos de previdência atingiu R\$ 31,2 bilhões, um aumento de 34,7% em relação a 2013, o que garantiu à companhia o primeiro lugar em arrecadação nas modalidades VGBL e PGBL.

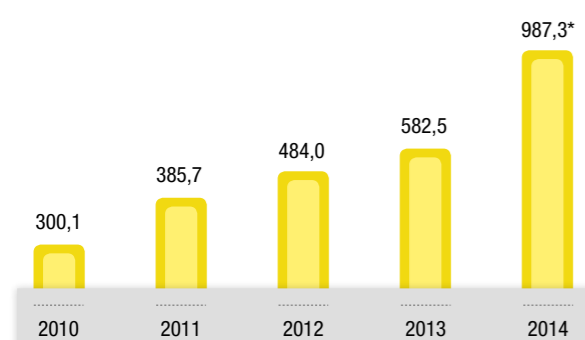
A visão de ser líder e referência em previdência complementar no Brasil e admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País é o grande norteador das ações da companhia. A cada ano, são estipuladas metas mais desafiadoras, mas que se mantêm pautadas por uma estratégia sólida e alinhada ao dever fiduciário e à geração de valor a seus diversos *stakeholders*.

A Diretoria

Principais Indicadores de Desempenho

A Brasilprev encerrou 2014 líder em arrecadação total, com R\$ 31,2 bilhões, e em captação líquida, com R\$ 20,5 bilhões. Esse último indicador é a diferença entre tudo o que é arrecadado menos o que é resgatado.

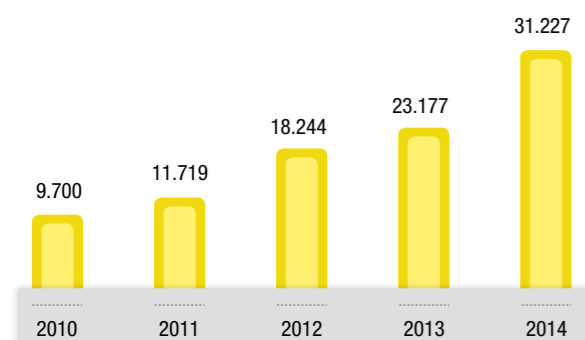
Lucro Líquido* – R\$ Milhões



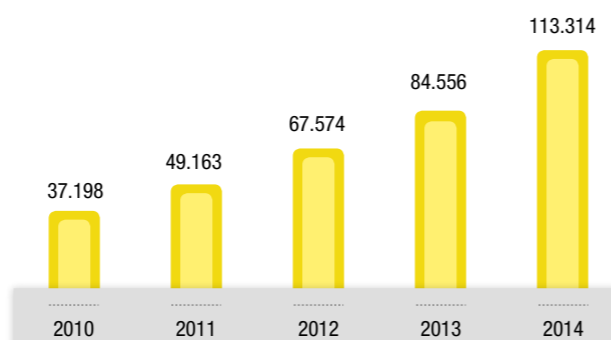
Fonte: Brasilprev.

* Lucro líquido ajustado pelo cumprimento da Resolução CNSP nº 281/13 e da Circular Susep nº 462/13, que determinaram a reversão da Provisão de Insuficiência de Contribuições (PIC) e Provisão de Oscilação Financeira (POF) até o fim do exercício de 2014. De forma concomitante, em cumprimento à Circular SUSEP nº 457/12 e após realização de Teste de Adequação de Passivos (TAP), a Brasilprev realizou a contabilização de Provisão Complementar de Contribuição (PCC) e Provisão de Despesas Relacionadas (PDR). O efeito total das contabilizações foi de R\$ 431,1 milhões antes de tributos e impostos, com impacto positivo sobre o lucro líquido de R\$ 260,8 milhões. Com isso, o resultado ajustado, que exclui esses efeitos considerados extraordinários, foi de R\$ 726,4 milhões, crescimento de 24,7% sobre o período anterior.

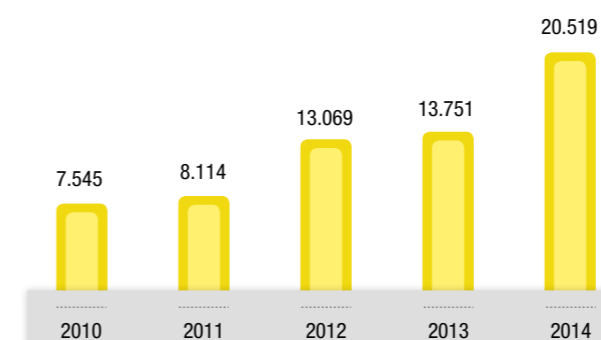
Arrecadação Total – R\$ Milhões



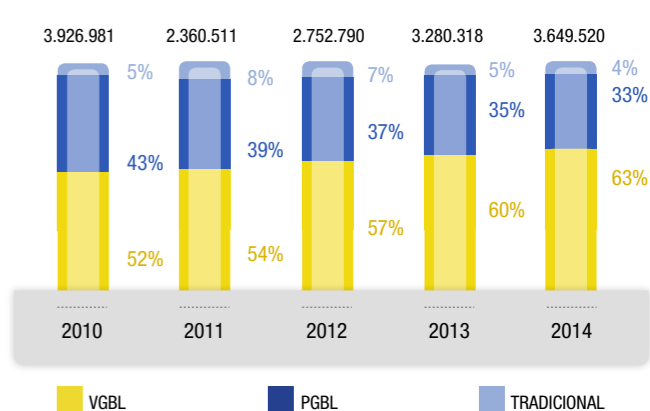
Ativos sob Gestão – R\$ Milhões



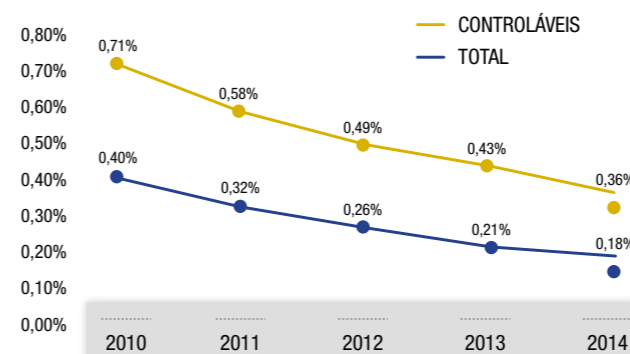
Captação Líquida (Quantum Axis) – R\$ Milhões



Contratos por Produto – R\$ Milhões

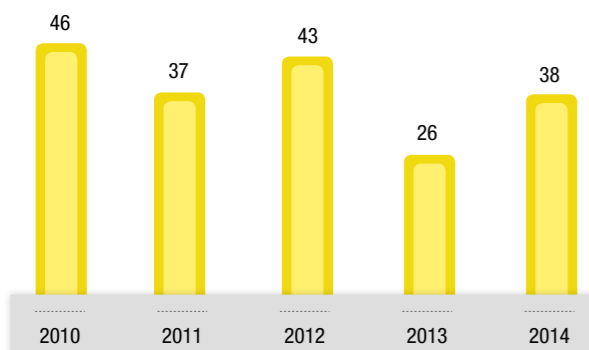


Despesas Administrativas

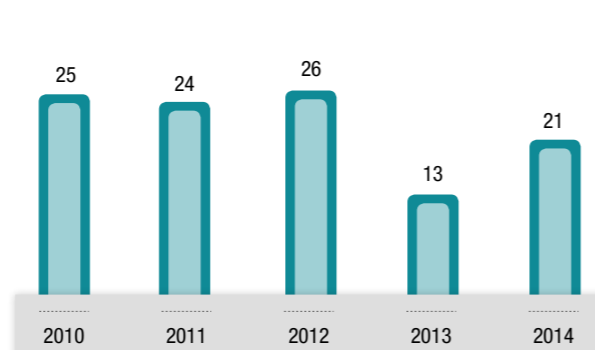


Crescimento de Ativos PGBL e VGBL (FenaPrevi)

Brasilprev (%) CAGR 36% – 2010-2014

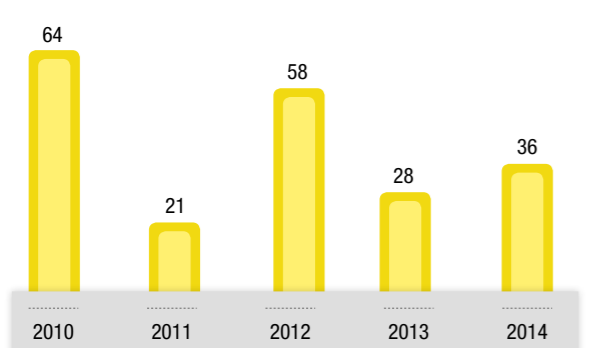


Mercado (%) CAGR 21% – 2010-2014

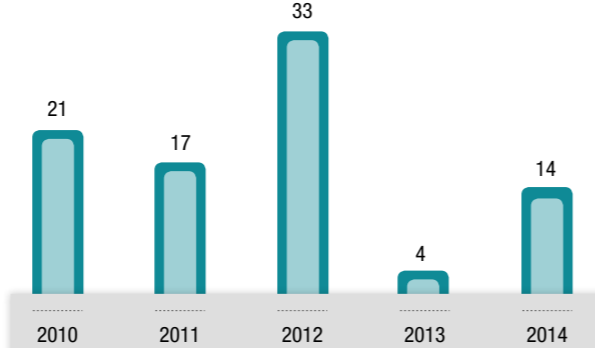


Crescimento de Arrecadação PGBL e VGBL (FenaPrevi)

Brasilprev (%) CAGR 35% – 2010-2014

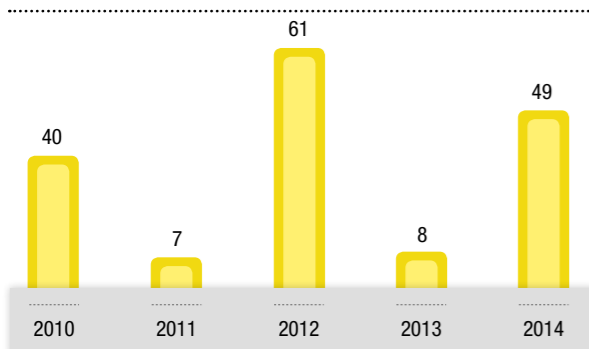


Mercado (%) CAGR 17% – 2010-2014

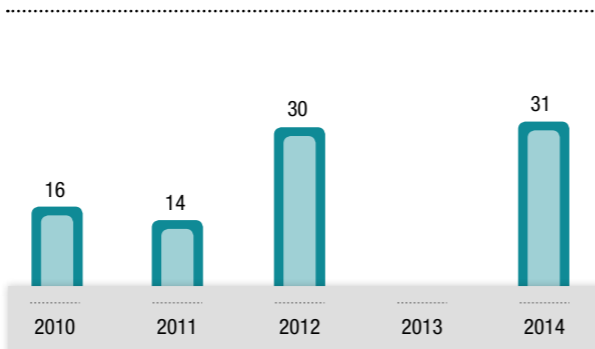


Crescimento de Captação Líquida PGBL e VGBL (Quantum Axis)

Brasilprev (%) CAGR 29% – 2010-2014

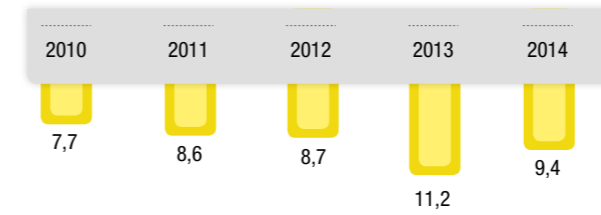


Mercado (%) CAGR 13% – 2010-2014

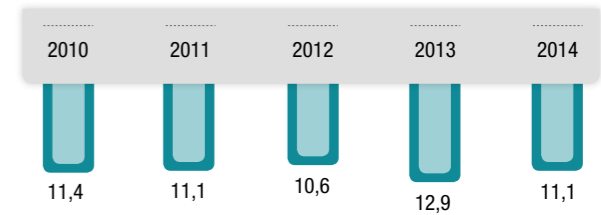


Índice de Resgates PGBL e VGBL (FenaPrevi) – Quanto menor, melhor

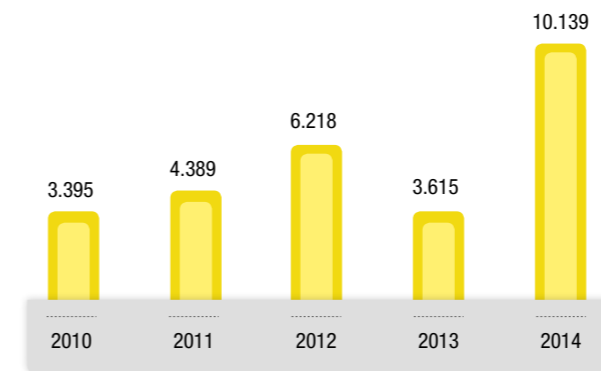
Brasilprev (%)



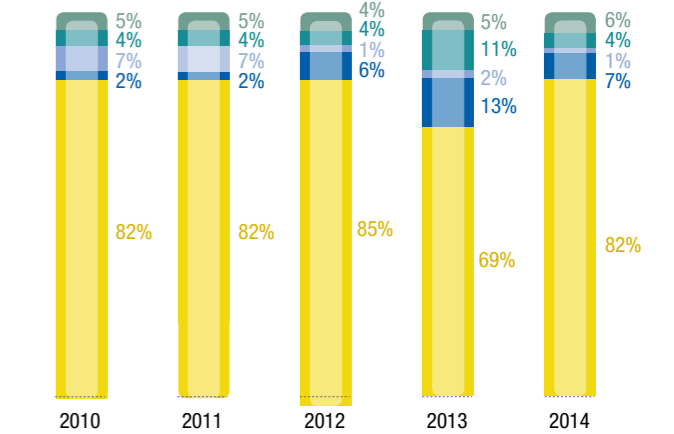
Mercado (%)



Distribuição do Valor Adicionado – R\$ Milhões

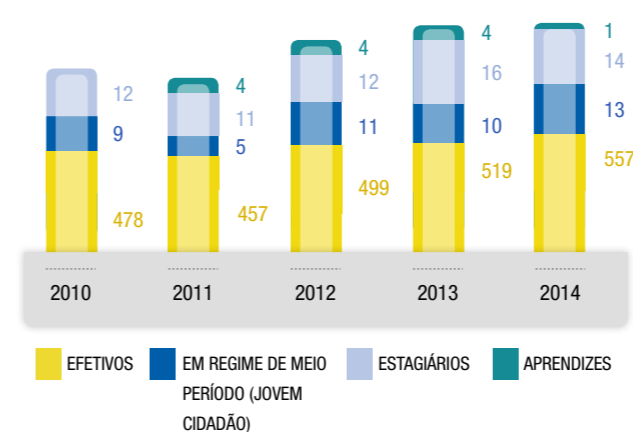


Distribuição do Valor Adicionado – DVA

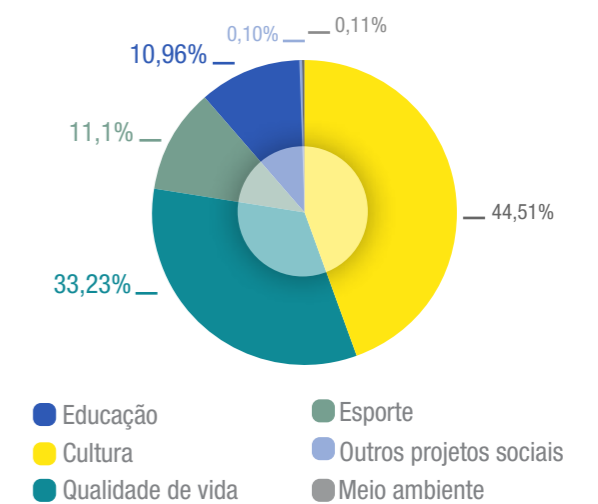


- Clientes
- Acionistas (dividendos)
- Governo
- Lucros retidos
- Colaboradores

Colaboradores por Tipo de Contrato



Distribuição do Investimento Socioambiental



Perfil Organizacional



A Brasilprev comercializa planos de previdência privada acessíveis a vários públicos e para pessoas físicas e jurídicas de todo o Brasil. Dessa forma, exerce sua missão de proporcionar aos clientes soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida.

Perfil da Empresa GRI G4-8 | G4-9

Especialista em previdência privada, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A. manteve trajetória de crescimento sólido e constante em 2014, quando completou 21 anos e acrescentou importantes conquistas à sua história. Com negócio dedicado exclusivamente à previdência, a companhia é resultado da parceria entre o Banco do Brasil, maior instituição financeira da América Latina, e o Principal Financial Group, uma das principais empresas de soluções financeiras dos Estados Unidos. GRI G4-3

A companhia é uma sociedade anônima de capital fechado que tem como acionistas a PFG do Brasil Ltda., sociedade pertencente ao Principal Financial Group, e a BB Seguros Participações S.A., subsidiária integral da BB Seguridade, constituída em dezembro de 2012 como braço das operações de seguros, capitalização e previdência aberta do Banco do Brasil. GRI G4-7

Com a missão de proporcionar aos clientes soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida, a Brasilprev comercializa, em todo o País, planos de previdência privada para pessoas físicas e jurídicas, acessíveis a vários públicos, em duas modalidades: Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). Os recursos dos participantes são aplicados em fundos de investimentos com opções de alocação de 100% em fundos de renda fixa ou de até 49% em renda variável, em contribuições mensais a partir de R\$ 25,00, o menor valor para um plano de previdência oferecido no mercado. GRI G4-6

A parceria de acionistas com reconhecida solidez, reputação e *expertise*, aliada à gestão profissional e eficiente têm favorecido o desempenho da empresa, que historicamente vem re-

gistrando expressivo crescimento acima da média do mercado. No fim de 2014, a Brasilprev administrava uma carteira de mais de 1,78 milhão de clientes – 87% do segmento individual (sendo 36% crianças e adolescentes) – e 13% de planos empresariais.

No exercício, a companhia também comemorou uma grande conquista: em agosto, atingiu a marca histórica de R\$ 100 bilhões em ativos totais sob gestão, o que garante a vice-liderança nesse indicador. Além disso, manteve a liderança em captação líquida, obtida pela primeira vez em 2008, e em arrecadação, com 37,4% de *market share*. No fim de 2014, contabilizava R\$ 113,3 bilhões em ativos totais sob gestão, aumento de 34,0% em relação a 2013, com 25,6% de participação e lucro líquido de R\$ 987,2 milhões – o resultado ajustado, que exclui efeitos considerados extraordinários, foi de R\$ 726,4 milhões,

crescimento de 24,7% sobre o período anterior. Com sede na capital paulista, a Brasilprev atua em todo o território nacional por meio das 5.524 agências do Banco do Brasil, o principal canal de distribuição de seus produtos e serviços. No fim do período, a companhia contava com uma estrutura de 557 colaboradores efetivos, alocados em dois edifícios da capital paulista, e um grupo especializado de consultores comerciais distribuídos por todo o País. GRI G4-5

Perfil dos Acionistas



Banco do Brasil

Maior instituição financeira da América Latina e a primeira do Brasil, criada há 206 anos, o Banco do Brasil (BB) apresentou resultados consistentes e encerrou o ano de 2014 como líder do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Com uma estratégia de negócios que visa ao desenvolvimento sustentável da economia brasileira, possui operações bancárias em outros 25 países. Com valor de mercado de R\$ 68,1 bilhões no fim de 2014, o banco atingiu uma carteira de crédito ampliada de R\$ 760,9 bilhões, resultando no registro de R\$ 1,4 trilhão em ativos.

No fim do período, o BB contava com 69,1 mil pontos de atendimento, entre rede própria, compartilhada e correspondentes, com presença em 99,8% dos municípios brasileiros. A rede própria contava com 18.956 pontos, sendo 5.524 agências – a maior rede do País, com participação de 23,9% do total –, 1.699 postos de atendimento e 11.733 unidades de atendimento eletrônico com 44.182 terminais de autoatendimento.

O BB contava, no fim de 2014, com 116 mil colaboradores, responsáveis por garantir o bom atendimento e a segurança de 38 milhões de contas-correntes, 39 milhões de contas poupança e mais de 61 milhões de clientes.

Desde dezembro de 2012, o Banco possui uma nova subsidiária, a BB Seguridade, de capital aberto e negociado em bolsa, com a finalidade de reunir as operações de seguros, capitalização, previdência privada aberta e atividades afins.

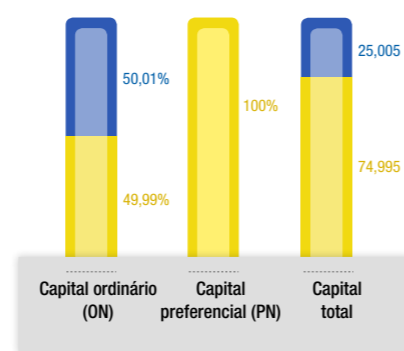
Principal Financial Group

Criado em 1879, o Principal Financial Group é líder global em produtos de gestão de investimentos. Com sede em Des Moines, Iowa, Estados Unidos, atua com foco específico em fundos de pensão e de longo prazo. É uma das maiores empresas de soluções financeiras nos Estados Unidos e oferece a pessoas físicas, jurídicas e instituições um amplo portfólio que contempla planos de previdência, seguros de saúde e de vida e gestão de recursos, distribuídos por uma família de empresas de serviços financeiros.

Membro da Fortune 500 (prestigiada lista das 500 maiores empresas norte-americanas elaborada pela revista), atualmente o grupo mantém sob gestão US\$ 513,5 bilhões em ativos. Atende a 19,5 milhões de clientes ao redor do mundo por meio de seus escritórios na América do Norte, Ásia, Austrália e Europa, com importante crescimento e presença na América Latina, incluindo Chile, México e Brasil. Tem 9.800 colaboradores nos Estados Unidos e 14.900 nas unidades em outros países.

A organização possui ações listadas na Bolsa de Valores de Nova York (Nyse), sob o *ticker* (símbolo) PFG e participa do capital social da Brasilprev desde 1999. Em 2014, o Principal Financial Group ficou em primeiro lugar na lista de empresas com mais de mil colaboradores do Best Places to Work in Money Management.

Composição Acionária da Brasilprev em 31 de Dezembro de 2014



- BB Seguros Participações S.A.
- PFG do Brasil Ltda.

Identidade Corporativa GRI G4-56

Missão

Proporcionar aos clientes soluções de segurança financeira e serviços de alta qualidade para viabilizar projetos de vida.

Visão

Ser líder e referência em previdência privada no Brasil, admirada pela contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País.

Valores

Os valores compõem a cultura de uma organização e, na Brasilprev, eles estão divididos em dois grupos, que orientam os colaboradores na viabilização da Missão e Visão da companhia.

Nossos compromissos

São as obrigações e promessas que a empresa assume com seus públicos estratégicos.

- Dedicção ao cliente
- Desenvolvimento
- Integridade
- Qualidade
- Resultados sustentáveis

Nosso jeito de ser

São atitudes e comportamentos que marcam a personalidade dos colaboradores que atuam na companhia.

- Comprometidos
- Empreendedores
- Inovadores
- Parceiros
- Positivos

Sustentabilidade

Desde 2004, a Brasilprev atua de maneira estruturada considerando questões de responsabilidade social e da sustentabilidade em seu dia a dia. Em 2014, a companhia avançou nessa atuação e passou a considerar o tema como parte de seu modelo de gestão, adotando uma abordagem estratégica, com foco claro e alinhado ao negócio. Durante o período, foram definidas as prioridades de atuação nesse tema: formação de cultura previdenciária, investimentos responsáveis e gestão responsável.

A companhia considera esse compromisso como inerente à sua atuação, já que seu negócio está fundamentado no longo prazo. Esse posicionamento está expresso em sua visão corporativa e pauta sua missão. Assim, para a Brasilprev sustentabilidade é "atuar na formação de cultura previdenciária e fomentar a criação de um círculo virtuoso de desenvolvimento econômico, ambiental e social, por meio da gestão responsável dos negócios e dos investimentos realizados pela companhia".



"(...) Nas duas empresas em que trabalhei o plano Brasilprev era oferecido e, por isso, nunca deixei de contribuir. A companhia já faz parte de minha história! (...)."

Suelen Ribeiro

Gestão

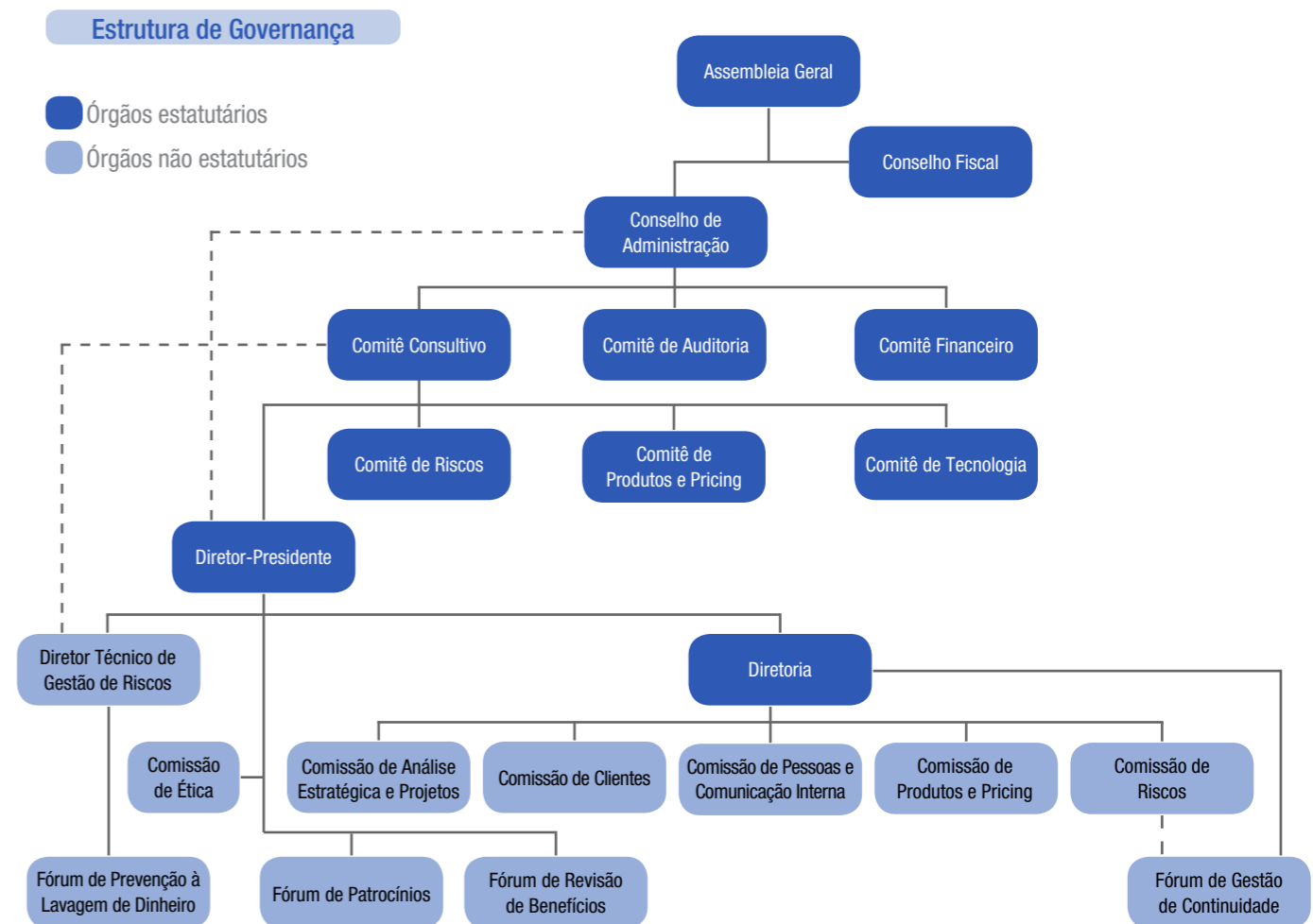


Sua gestão prioriza a ética, o respeito e a equidade no relacionamento interno e externo da companhia, a responsabilidade na condução dos negócios e a transparência e seriedade na prestação de contas.

Governança Corporativa GRI G4-34

A Brasilprev atua de acordo com as melhores práticas de mercado e com os preceitos defendidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Sua gestão prioriza a ética, o respeito e a equidade no relacionamento interno e externo da companhia, a responsabilidade na condução dos negócios e a transparência e seriedade na prestação de contas. A empresa busca aperfeiçoar constantemente sua governança e vem promovendo mudanças em sua estrutura para suportar o ciclo de crescimento sustentável. Ela é composta por um conjunto de comitês estatutários e comissões e fóruns de assessoramento não estatutários que apoiam a gestão, visando garantir maior agilidade e assertividade ao processo decisório, tendo sempre como base a Missão, a Visão e os Valores Corporativos.

Em 2014, uma mudança importante na estrutura de governança da companhia foi a criação da Diretoria Técnica de Gestão de Riscos, que se reporta diretamente à Presidência e ao Comitê Consultivo, o que garante maior independência nas avaliações e agilidade nas decisões. Também foi definida uma superintendência de Auditoria – a Gerência de Auditoria passou a compor esta estrutura –, que tem como objetivo dar continuidade ao aprimoramento da gestão de riscos e apoiar o crescimento sustentado da Brasilprev.



Assembleia Geral

Principal órgão decisório da companhia que reúne um representante de cada acionista e é realizada ordinariamente uma vez por ano e, extraordinariamente, quando necessário. Suas principais atribuições são examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras; deliberar sobre a destinação dos lucros líquidos e a distribuição de dividendos; eleger os membros do Conselho Fiscal e aprovar a correção monetária do capital social.

Conselhos

Conselho de Administração – Órgão superior de administração que se encarrega da orientação geral dos negócios, acompanhando os indicadores de desempenho da companhia com competência para formular, analisar e aprovar estratégias corporativas, políticas comerciais e decisões focadas em qualidade e segurança. É constituído por oito membros efetivos e oito suplentes, para mandato de três anos, com direito à reeleição, que se reúnem regularmente a cada três meses e extraordinariamente quando necessário. Em linha com boas práticas de governança corporativa, o presidente do Conselho de Administração não desempenha funções executivas na empresa.

Conselho Fiscal – De caráter permanente, é formado por quatro conselheiros titulares e quatro suplentes, indicados pelos acionistas para mandato de um ano, que se reúnem a cada trimestre. Tem como incumbência fiscalizar os atos e as contas dos administradores e avaliar assuntos relevantes para discussão em Assembleia.

Comitês

Comitê Consultivo – Tem a finalidade de apoiar e avaliar as questões de interesse da empresa e assessorar o Conselho de Administração na condução dos negócios. É composto pelo diretor-presidente e dois membros indicados pelos acionistas em comum acordo, eleitos entre os componentes do Conselho de Administração, com mandato coincidente ao de suas funções na Diretoria e no Conselho de Administração. O Comitê Consultivo tem o suporte de outros três comitês subordinados:

• **Comitê de Riscos** – É constituído por seis membros (diretor-presidente, diretor Financeiro, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle, dois indicados pelos acionistas em comum acordo) e um convidado permanente – diretor técnico de Gestão de Riscos. O grupo é responsável por acompanhar e avaliar os riscos financeiro, de mercado, de crédito, de imagem, de liquidez, de subscrição, operacional, estratégico e legal em questões relacionadas às políticas e às diretrizes de gestão de riscos.

• **Comitê de Tecnologia** – Composto por quatro integrantes: diretor-presidente, diretor de Tecnologia (com mandato equivalente ao de sua posição na Diretoria) e outros dois nomes indicados pelos acionistas em comum acordo. O comitê também assessorar o Comitê Consultivo em aspectos ligados à gestão da Tecnologia da Informação (TI).

• **Comitê de Produtos e Pricing** – É integrado por sete participantes: diretor-presidente, diretor de Produtos e Operação, diretor de Planejamento e Controle, diretor Financeiro, diretor Comercial e de Marketing (com mandato equivalente ao de suas posições na Diretoria) e outros dois membros indicados pelos acionistas em comum acordo. Apoia o Comitê Consultivo no âmbito de políticas e diretrizes gerais que definem os produtos e preços adotados pela empresa.

A Brasilprev também possui uma Política de Pricing, que se aplica ao portfólio de produtos e abrange qualquer decisão de estratégia de preço, em seus diversos escalões, além de estabelecer as diretrizes gerais da precificação de produtos, tanto para a fase de acumulação de recursos (período de contribuição) como para a fase de concessão de benefícios (período de pagamento dos benefícios). A política orienta, ainda, a comercialização dos produtos de acordo com a legislação local e os princípios éticos da companhia. **GRI FS15**

Comitê de Auditoria **GRI FS9** – De caráter permanente e referendado pela Resolução nº 312/2014 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), é composto por três membros, eleitos por um ano (para mandato renovável até cinco anos) pelo Conselho de Administração, dos quais dois são indicados pelos acionistas e um é eleito de comum acordo entre esses.

Além das finalidades previstas na regulamentação, o órgão assessorar o Conselho de Administração no que tange suas funções de auditoria, supervisiona as atividades e avalia os trabalhos da Auditoria Independente e também da Auditoria Interna.

A realização das auditorias na empresa segue metodologia própria, aprovada por instâncias superiores, e prevê que, de acordo com critérios preestabelecidos, sejam analisados todos os ciclos de negócio, incluindo procedimentos de avaliação de risco e as práticas socioambientais que consideram, entre outros, a Política de Sustentabilidade. Esse processo ocorre em até três anos, exceto se houver justificativa para a não realização, sendo essa precedida de aprovação dos órgãos responsáveis.

O comitê ainda mantém um canal de comunicação no site da Brasilprev, acessível a todos os *stakeholders* da companhia para denúncias de condutas não éticas e fraudes que envolvam a Brasilprev e que mereçam total independência.

Comitê Financeiro – Órgão de assessoramento do Conselho de Administração, tem a responsabilidade de elaborar políticas e diretrizes gerais de investimentos, entre outras atribuições. São cinco integrantes: diretor-presidente, diretor Financeiro e diretor de Planejamento e Controle, com mandatos equivalentes ao de suas posições na Diretoria; e outros dois mem-

bros indicados pelos acionistas, ambos com mandato de dois anos, podendo ser reeleitos. Os membros reúnem-se mensalmente para avaliar o desempenho das carteiras de investimento da companhia e as ações na área de gestão de riscos, assim como para elaborar novas políticas de investimento para posterior aprovação pelos membros do Conselho de Administração.

Diretoria Estatutária

Com atribuições de ordem executiva, responde pela condução da gestão estratégica, alinhada às diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. Constituída por seis membros com mandato de três anos (diretor-presidente e diretores Comercial e de Marketing; Financeiro; de Tecnologia; de Planejamento e Controle; e de Produtos e Operação), conta com o apoio das seguintes comissões no processo de tomada de decisão:

• **Comissão de Análise Estratégica e Projetos (CAEP)** – Com reuniões mensais, tem seis integrantes, sendo um superintendente de cada Diretoria, com mandato de um ano, sob a coordenação da superintendência de Gestão Estratégica. Tem como responsabilidade apoiar o processo decisório, atuando na definição do portfólio de projetos da companhia, em temas relacionados a metas, objetivos e iniciativas estratégicas, indicadores do *Balanced Scorecard* (BSC), orçamento e processos.

• **Comissão de Clientes** – A comissão é coordenada pela superintendência de Marketing e tem como objetivo avaliar e submeter à Diretoria iniciativas que visem atender à estratégia de clientes da Brasilprev, voltada para que a companhia seja parceira, promovendo soluções adequadas, de forma tempestiva, com facilidade e conveniência para os clientes. Participam também da Comissão as superintendências de Negócios Alta Renda; Jurídica; Serviços Técnicos e Atuariais; de Pessoas e Processos; de Gestão Estratégica; e de Produtos e de Operações, e as gerências de Informações e Controle de Investimentos, de Inteligência e Gestão de Clientes e Ouvidoria.

- **Comissão de Pessoas e Comunicação Interna** – Essa comissão tem por finalidade subsidiar a Diretoria nas questões relacionadas à Gestão de Pessoas (ações que visem aprimorar as práticas em gestão de pessoas e atração e retenção de talentos); Comunicação Interna (iniciativas relacionadas à comunicação e à mobilização do público interno por meio dos canais formais utilizados pela companhia) e Clima Organizacional (iniciativas que visem atingir níveis sustentáveis de clima, com base na pesquisa de favorabilidade anual). A comissão é composta por sete membros indicados pela Diretoria, a fim de que representem todas as diretorias da Brasilprev, com pelo menos 1 (um) membro cada uma, com mandato de um ano, sob a coordenação é da superintendência de Pessoas e Processos.

- **Comissão de Produtos e Pricing** – Apoiar e assessorar a Diretoria nas questões relacionadas às políticas e às diretrizes gerais de definição de produtos e preços da companhia para identificar oportunidades de novos produtos, teses e estratégias de investimento, bem como tendências de mercado, nos âmbitos nacional e internacional. É formada pelos superintendentes das áreas de Produtos, Negócios de Varejo, Gestão Estratégica, Planejamento e Administração, Tecnologia e Planejamento, Infraestrutura e Controle de Investimentos.

- **Comissão de Riscos** – Passou a ter quatro integrantes em 2014 – eram 11 membros em 2013 –, o que conferiu maior foco ao trabalho. Formada por representantes das áreas Financeira, Serviços Técnicos e Atuariais, Gestão de Riscos e Produtos, auxilia a Diretoria nas questões relacionadas à gestão e ao controle do risco de mercado, de liquidez, de crédito, de subscrição, de imagem, operacional, legal e estratégico.

- **Comissão de Ética** – Compete a ela propor ações e meios necessários para divulgar e fazer cumprir as determinações do Código de Conduta Brasilprev, apreciar eventuais desvios de conduta e propor as devidas medidas cabíveis, além de gerir o Canal da Ética, disponível na intranet corporativa e na internet. É composta pelo superintendente de Pessoas e Processos; superintendente Jurídico e dois superintendentes aprovados pela Diretoria, com mandato de um ano, que deverão ser rodizados com os demais superintendentes, uma vez decorrido esse prazo. A comissão reporta-se ao diretor-presidente.

Fóruns

Fórum de Gestão de Continuidade – Em 2013 foi proposta e aprovada a criação desse fórum para discussão do tema Plano de Continuidade de Negócios com olhar nos pilares de Pessoas, Processos e Tecnologia. Com isso, esse grupo é a instância de deliberação da Brasilprev sobre comunicações à Comissão de Riscos dos casos passíveis de enquadramento na Circular nº 285 da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Tem como principais responsabilidades traçar planos e testes de continuidade de negócios para garantir a manutenção das principais operações da companhia em caso de interrupção das atividades; manter as diretrizes em relação ao assunto em constante alinhamento; compartilhar informações referentes a eventos que podem impactar os negócios da Brasilprev; e fornecer subsídios sobre o tema à Comissão de Riscos. É formado por representantes permanentes de oito áreas: Processos, Controles Internos, Tecnologia da Informação, Comunicação Corporativa, Financeiro, Gestão de Pessoas, Infraestrutura Predial e Operações. Reporta-se à Comissão de Riscos semestralmente e presta informações ao diretor responsável pela Gestão do Plano de Continuidade do Negócio mensalmente.

Fórum de Prevenção à Lavagem de Dinheiro – Órgão de deliberação sobre as comunicações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) das ocorrências passíveis de enquadramento no Grupo 02, inciso II, do artigo 13 da Circular Susep nº 445/2012 que trata da prevenção e do combate a crimes relacionados à lavagem de dinheiro em operações fraudulentas. É composto por quatro membros permanentes: gerente de Contabilidade, gerente de Negócios e Varejo e outros Canais, gerente de Alterações, Benefícios e Portabilidade, e gerente de Controles Internos e Compliance.

Fórum de Patrocínios – Tem por finalidade avaliar iniciativas e recomendar ao diretor-presidente propostas de projetos de patrocínio, assim como, definir as ações de ativação dos projetos aprovados e acompanhar seus resultados. É composto por cinco membros: os gerentes de Canais Digitais, da Central de Atendimento, de Comunicação Corporativa e Responsabilidade Social, de Comunicação e de Inteligência e Gestão de Clientes.

Fórum de Revisão de Benefícios – Integrado por cinco titulares – superintendentes das áreas de Produtos, Operações, Jurídico, Negócios Varejo e Serviços Técnicos Atuariais –, e cinco suplentes, responsáveis por promover a reanálise e/ou revisão do indeferimento e/ou concessão de benefícios de risco contratados pela companhia.

A Brasilprev conta ainda com o apoio das seguintes instâncias e políticas:

- **Canal do Comitê de Auditoria** – Acessível no site da companhia e à disposição de todos os públicos, esse canal dedica-se a temas subordinados à inspeção do Comitê de Auditoria. Em processo conduzido com total independência, as mensagens recebidas pela internet também são endereçadas ao Conselho de Administração para a devida análise e providências, após avaliação de necessidade e procedência.

- **Canal da Ética** – Com garantia de sigilo total, consiste em um canal de comunicação integrada e irrestrita com a empresa, acessível por meio de seu portal. Reúne denúncias de práticas duvidosas e questionáveis em relação aos negócios e às condutas fraudulentas ou antiéticas observadas entre colaboradores, clientes, fornecedores e outros parceiros. As mensagens recebidas são encaminhadas à Comissão de Ética, encarregada de avaliar as informações e direcionar o tratamento das denúncias.

- **Código de Conduta** – Conjunto de diretrizes destinado a orientar o comportamento de todos os colaboradores, sem distinção de nível hierárquico. Alinhado à cultura corporativa, contempla questões relativas à ética, à responsabilidade individual, ao sigilo profissional e aos

conflitos de interesse, entre outros aspectos importantes que devem ser observados dentro e fora do ambiente de trabalho. Todos os novos colaboradores fazem, obrigatoriamente, um curso on-line sobre o documento, que também está disponível para consulta na intranet e no site da Brasilprev.

- **Ouvidoria** – A área tem como premissas a transparência, independência, autonomia, confidencialidade e imparcialidade no atendimento e na interlocução com os clientes.

Sua principal missão é a busca de soluções para diferentes pleitos, atuando como mediadora de segunda instância – em casos que tiveram o prazo expirado ou suas necessidades não atendidas por meio de canais como telefone, carta, e-mail, site ou pessoalmente –, e também nas demandas enviadas diretamente pelo canal do órgão regulador. O objetivo é assegurar tanto direitos quanto deveres das partes interessadas na relação contratual e, neste sentido, está estruturada para atuar como linha direta com a alta administração. Para atender a todos de maneira personalizada, a Ouvidoria coloca à disposição três canais de acolhimento: Ouvidoria Interna, Ouvidoria Externa e Ouvidoria dos Fornecedores, cujos contatos estão indicados no site da Brasilprev. A equipe é integrada por oito profissionais especializados, certificados pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e orientados pelos princípios da International Ombudsman Association (IOA). Em 2014, a Ouvidoria obteve a renovação da ISO 9001:2008 e também foi recertificada com acreditação nacional e internacional, respectivamente do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (CGCRE/Inmetro) e ANSI-ASQ National Accreditation Board (Anab), órgão americano para sistemas de gestão. Esta certificação garante a excelência do padrão de qualidade desse canal de mediação.



A Ouvidoria tem como premissas a transparência, independência, autonomia, confidencialidade e imparcialidade no atendimento e na interlocução com os clientes.

Modelo de Gestão

A Brasilprev apoia-se em um sólido modelo de gestão para alcançar resultados que garantam a satisfação das expectativas de seus diferentes públicos.

A cultura corporativa caracteriza-se pela transparência, ética e cooperação entre as áreas, com a troca de experiências no ambiente de trabalho e a adoção de práticas e ferramentas capazes de potencializar o alto desempenho e a inovação e de incorporar os objetivos da companhia à atuação de todos os colaboradores. Dentre as principais práticas, destacam-se:

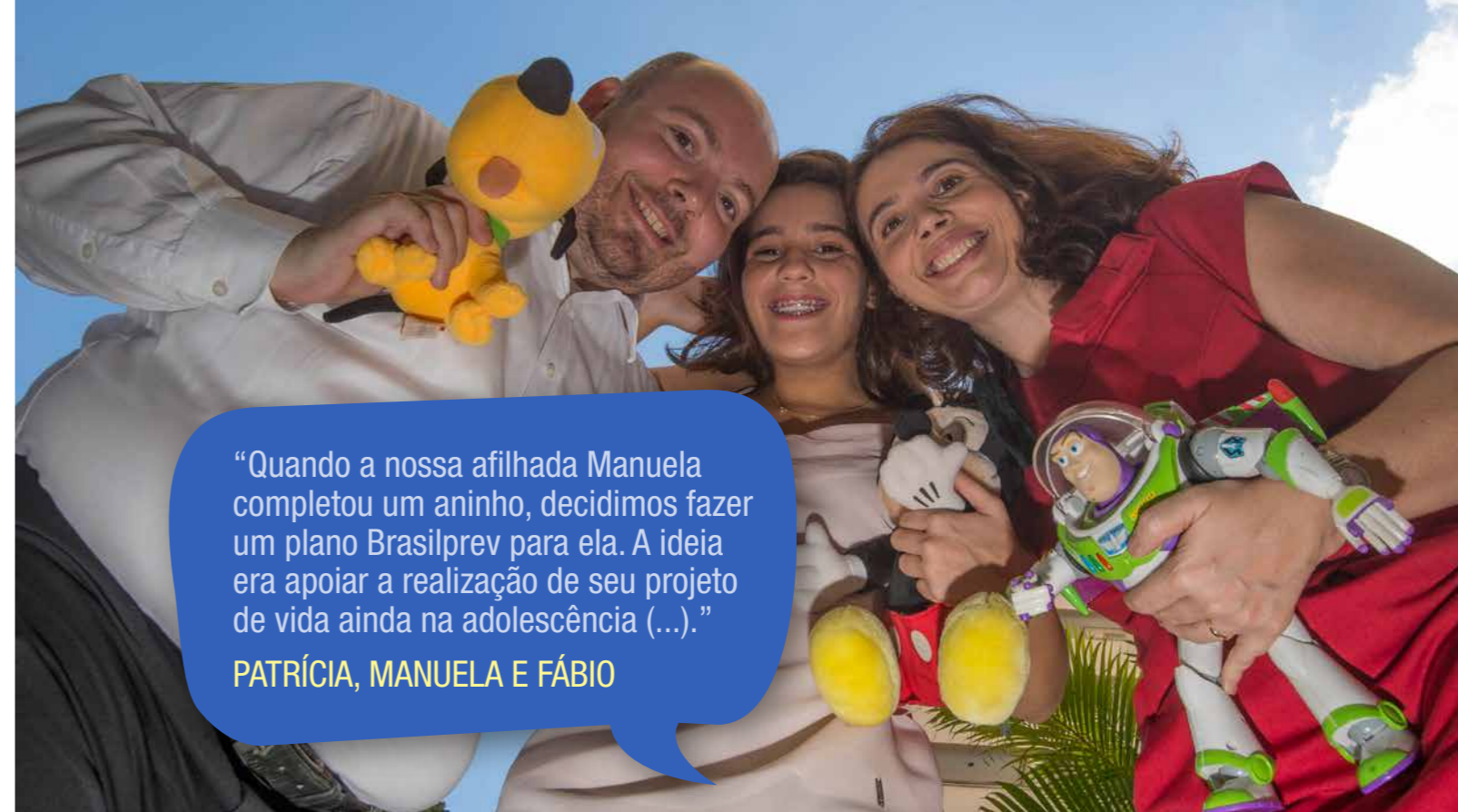
- **Decisões colegiadas** – O processo decisório acontece de maneira conjunta. Uma estrutura de comissões, com integrantes de áreas distintas, atua para apoiar o processo de tomada de decisões para o negócio, de forma a encontrar pontos de convergência e soluções que atendam de maneira satisfatória às necessidades organizacionais.
- **Ambiente informal** – Organizados de maneira informal, funcional e aberta, os ambientes de trabalho favorecem a proximidade e a ideia de igualdade entre os colaboradores, incentivando a integração, o comprometimento profissional e a agilidade nas decisões.
- **Informação compartilhada** – Os canais de comunicação interna divulgam informações sobre o comportamento do mercado de seguros e previdência, a companhia e seus produtos e serviços, estratégia e objetivos corporativos, contribuindo para o compartilhamento de informações entre os colaboradores. Com uma linguagem clara e objetiva, possibilitam a integração e a compreensão de diferentes aspectos da conjuntura na qual a Brasilprev está inserida, fortalecendo o senso de pertencer e a cultura interna.
- **Comunicação aberta** – A Brasilprev valoriza a comunicação democrática e de mão dupla com o público interno. Para isso, realiza anualmente pesquisa de clima organizacional e mantém disponíveis a Ouvidoria Interna e o Canal da Ética.
- **Oportunidades** – O modelo de gestão contempla oportunidades concretas de ascensão profissional em diferentes áreas, colocando à disposição de todos ferramentas e instrumentos de incentivo à busca da excelência e do alto desempenho.

- **Reconhecimento** – Com a clareza de que seu sucesso também depende da competência, da experiência e do comprometimento de seus talentos, a Brasilprev mantém diversos programas que reconhecem a dedicação e o alto desempenho profissional dos colaboradores.
- **Incentivo à inovação** – É componente essencial da identidade e da estratégia da Brasilprev, orientando a busca por diferenciação da companhia no setor. É a partir desse modelo que a Brasilprev investe no lançamento de conceitos e produtos inéditos no mercado nacional (leia mais em Ativos Intangíveis).
- **Celebração** – A companhia entende que a celebração, na forma de eventos, reconhecimentos ou comemorações em datas importantes, é uma maneira legítima de compartilhar suas conquistas e celebrar os resultados obtidos, além de valorizar seus profissionais.

Ferramentas de Gestão

A Brasilprev procura sempre aprimorar suas rotinas e processos com base na escolha e no aperfeiçoamento de suas ferramentas de gestão. Elas são essenciais para alcançar a excelência na condução do negócio e no atendimento aos stakeholders, além de permitir que as decisões estratégicas sejam executadas com eficiência. As principais são:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** – A empresa consolidou em 2014 sua estratégia de sustentabilidade, definindo prioridades de atuação e publicando pela primeira vez seu *Relatório Anual* com base nos indicadores da Global Reporting Initiative (GRI). O documento é uma plataforma fundamental para comunicar os impactos do negócio e obter informações que podem ajudar na tomada de decisões estratégicas e operacionais das organizações de forma contínua.
- **Balanced Scorecard (BSC)** – A ferramenta prevê a comunicação, a medição e a gestão de objetivos para transformar a estratégia corporativa em indicadores com métricas bem definidas. Disponível a todos os gestores, serve de base para que cada área defina suas prioridades de atuação e as metas a elas atreladas, em um processo que se desdobra até o nível dos desafios colocados para cada membro da equipe.



“Quando a nossa afilhada Manuela completou um aninho, decidimos fazer um plano Brasilprev para ela. A ideia era apoiar a realização de seu projeto de vida ainda na adolescência (...).”

PATRÍCIA, MANUELA E FÁBIO

- **Ciclo de Desempenho** – Dividida em sete fases no ano, a ferramenta abrange desde a definição de metas alinhadas ao BSC, até a avaliação dos resultados finais, incluindo o reconhecimento financeiro do Plano de Participação nos Resultados (PPR) em consequência do desempenho de cada colaborador em relação a metas e competências.
- **Data Base Marketing (DBM)** – O DBM é uma base de dados da área de Inteligência de Negócios que consolida informações cadastrais e transacionais dos planos dos clientes. Ela possibilita analisar o perfil, traçar tendências comportamentais, elaborar modelos estatísticos para prever ações e criar estudos. Essas entregas subsidiam várias frentes de atuação da companhia, como a força de venda, o desenvolvimento e acompanhamento de produtos, a elaboração de ações estratégicas, a produção de estudos sobre comportamento de clientes e as ações de relacionamento com esse público.
- **Escritório de Projetos** – Tem o propósito de prover apoio metodológico para definir, mapear e mensurar o desempenho dos diversos projetos estratégicos internos. Para fazer essa gestão, utiliza o Enterprise Project Management (EPM) – que permite visualizar todas as etapas de desenvolvimento, a equipe de profissionais envolvida, os prazos e os custos – e o Project Management Body of Knowledge (PMBOK), para definir a melhor forma de gestão do portfólio.

- **Escritório de Processos e Normas** – Oferece subsídios que auxiliam nas decisões a partir da análise dos processos da empresa. Em 2014 os macroprocessos – que fazem parte da Rede de Valor – foram vinculados aos objetivos estratégicos, contribuindo assim para uma maior assertividade dos indicadores propostos. Para disseminação desse conhecimento, explicando o mapa estratégico e também a Rede de Valor, os colaboradores participaram de *workshops* realizados em parceria pelas áreas de Estratégia Corporativa e Processos.

Há um trabalho constante de gestão de normativos internos que estabelecem papéis, responsabilidades e regras a respeito de diversos temas, além de regulamentarem a forma como ocorrem as interações dos colaboradores. Os documentos são acessíveis a todos os colaboradores.

- **Projeções trimestrais (rolling forecasts)** – A iniciativa permite realizar simulações, para período de até cinco trimestres, que apontam eventuais desvios e distorções. A prática auxilia os gestores na tomada de decisões, oferecendo antecipadamente elementos mais efetivos e consistentes.

Além das ferramentas acima, a companhia ainda está desenvolvendo a Reestruturação das Bases de Informações (RBI). Trata-se de uma ação que compõe o programa Nova Plataforma Tecnológica e é composta pelos dados da Base Única de Pessoas (BUP), da Base Integrada de Dados (BID) e pelo Portal de informações. Implantada em 2012, a BUP tem a função de armazenar informações cadastrais de diferentes públicos (clientes, colaboradores e fornecedores). Já a Base Integrada de Dados (BID) foi finalizada em 2014 para atender às demandas gerenciais, legais e de clientes. Em 2015, o RBI continuará evoluindo com as frentes do Portal, de Serviços e Informações Financeiras, Administrativas e Legais, que se juntarão à Nova Plataforma Tecnológica. A ideia é que um único sistema fique interligado às fontes de informação da companhia, o que facilitará o acesso e o uso pelos colaboradores, clientes e gerentes do Banco do Brasil, principal canal de distribuição da empresa.

Pesquisas de Satisfação GRI G4-PR5

A Brasilprev monitora frequentemente a forma como sua performance é percebida pelos *stakeholders*. As pesquisas são usadas para identificar oportunidades de aperfeiçoamento, conhecer melhor as necessidades e percepções dos clientes, colaboradores e parceiros, além de avaliar produtos, serviços e práticas de gestão.

Desde 2012, a companhia passou a medir o grau de aprovação dos clientes por meio do Ciclo de Satisfação que é realizado em três etapas:

- **Pesquisa anual de satisfação** – Estudo quantitativo, com um grande número de pessoas para mapear a visão do cliente com relação aos produtos e aos serviços da Brasilprev
- **Entrevista em profundidade** – Consulta a um grupo de 40 participantes que revelaram algum grau de insatisfação na etapa anterior
- **Pesquisas pontuais** – Para aprofundamento de temas analisados como prioritários pelas pesquisas anteriores

Para mensurar a satisfação geral ou com algum atributo específico, a empresa utiliza uma escala de 11 pontos (de 0 a 10). As notas situadas no intervalo de 0 a 6 caracterizam insatisfação; as de 7 e 8, satisfação; e as de 9 e 10, encantamento. A companhia também utiliza a metodologia de avaliação conhecida como Net Promoter Score (NPS), que considera como resultado final a diferença entre o número de clientes promotores do total de detratores na pergunta de recomendação.

Pesquisa anual de satisfação – A pesquisa realizada em 2014, em conjunto com o Instituto R&J Pesquisa de Mercado e Opinião, consultou 2.280 clientes (Pessoa Física e Jurídica – PF e PJ) em todas as regiões do Brasil por meio telefônico. O índice de satisfação dos entrevistados quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Brasilprev situou-se em 79% para PF, sem alterações em relação aos resultados de 2013, e em 79% para PJ, com alteração dentro da margem de erro da pesquisa, se comparado com os 80% do levantamento anterior.

Os resultados apontaram que os principais fatores positivos continuam sendo a segurança de uma marca forte associada ao Banco do Brasil e a visão de garantia de futuro que os planos da Brasilprev oferecem. Além disso, os clientes demonstram satisfação de 95% com o processo de contratação do plano.

Ao perguntar se eles recomendariam a companhia para amigos, conhecidos ou parentes, a avaliação com base na Net Promoter Score (NPS) também apresentou bons resultados. Para clientes Pessoa Física, a empresa atingiu o índice de 33%, dois pontos percentuais a mais do que em 2013. Já a avaliação de representantes dos planos de Pessoa Jurídica foi 32%.

Entrevista em profundidade – A pesquisa realizada em 2014, em conjunto com o Instituto Multifocus, teve o objetivo de entender em profundidade os pontos de insatisfação demonstrados por 40 clientes na Pesquisa Anual de Satisfação. Os resultados apontam que esses clientes gostariam de receber mais informações gerais sobre o plano, como taxas, rentabilidades e opções de fundos de investimento, e a companhia traçou um plano para aprimorar esses quesitos.

Pesquisas pontuais – Em 2014 ocorreu a terceira etapa do Ciclo de Satisfação do ano de 2013. Como as questões levantadas na primeira e segunda fase estavam vinculadas à rentabilidade e a companhia já havia atendido as demandas de disseminação das informações solicitadas pelos clientes, as pesquisas dessa terceira fase foram focadas em outras frentes. A primeira foi a pesquisa de Concessão de Benefícios, que buscava saber mais sobre

a experiência do cliente no momento da realização do projeto de vida, e a segunda foi referente ao Esforço do Cliente, que teve como objetivo monitorar se o cliente precisava empreender alto ou baixo esforço para ter a sua demanda tratada. As duas avaliações foram essenciais para a construção da estratégia voltada a esse público. No processo de 2014 do Ciclo de Satisfação, a segunda e terceira fases ocorrerão no ano de 2015.

Resultados do indicador NPS (Net Promoter Score)

	2014	2013	2012	2011	2010
Pessoa Física (%)	33	31	36	32	39
Varição (%) PF	2	-5	4	-7	
Pessoa Jurídica (%)	32	35	34	35	38
Varição (%) PJ	-3	1	-1	-3	

Satisfação com a Central de Atendimento – A Central de Atendimento da Brasilprev conquistou em 2014, mais uma vez, elevado índice de aprovação em pesquisas realizadas ao final das ligações telefônicas dos clientes, a fim de avaliar a qualidade do serviço prestado. Com a participação de 51% dos clientes, a nota média foi 9,4.

Satisfação de gerentes do Banco do Brasil – A pesquisa visa obter a percepção dos gerentes da rede do Banco do Brasil sobre a qualidade do suporte à venda de produtos e serviços oferecidos pela Brasilprev. O levantamento de 2014 revelou que 93% dos gerentes de Pessoas Físicas e 93% dos que atendem Pessoas Jurídicas mostraram-se satisfeitos, o que significa melhora considerável em relação a 2013, quando os resultados, já altos, foram de 89% e 88%, respectivamente.

Satisfação do RH de clientes corporativos – Na pesquisa de 2014 feita com gerentes de Recursos Humanos responsáveis pela administração dos planos de suas empresas, 87% se declararam entre satisfeitos e encantados com o atendimento recebido pelos analistas da Brasilprev, responsáveis pela gestão de planos de previdência customizados da companhia. No ano anterior esse percentual foi de 77% e a melhora da satisfação deve-se à readequação da equipe dedicada a esse relacionamento. Dentre outros pontos fortes apontados, destacam-se a linguagem clara e acessível, além do conhecimento técnico do analista de operações.

Clima organizacional – Com o propósito de avaliar o grau de satisfação dos colaboradores quanto ao modelo de gestão e ao ambiente de trabalho, a companhia realiza anualmente pesquisa de clima organizacional dirigida aos profissionais do quadro efetivo, em iniciativa conjunta com o acionista Principal Financial Group. Em 2014, quando foi contabilizada a adesão de 81% do público-alvo, o índice de satisfação alcançou 81%, o mesmo de 2013.

Gestão de Riscos GRI G4-2 | G4-14

A Brasilprev investe continuamente no aprimoramento de sua estratégia de gestão de riscos como forma de garantir a perenidade de seu negócio e cumprir o dever fiduciário assumido perante os clientes. Para isso, adota as melhores práticas do mercado e utiliza rigorosas medidas de controle, com elevados padrões de segurança econômico-financeira e atuarial visando preservar a liquidez, a solvência e o equilíbrio dos planos de benefícios contratados.

Reforçando esse compromisso, o Mapa Estratégico 2014-2017 estabeleceu a gestão de riscos como uma das prioridades da companhia que, seguindo padrões internacionais, criou a Diretoria Técnica de Gestão de Riscos. A gerência de Controles Internos e Compliance passou a compor essa nova área, que definiu como missão assessorar a definição de diretrizes estratégicas de gestão de riscos e zelar pela adequada identificação, mensuração, gerenciamento e reporte dos riscos corporativos que possam comprometer o atingimento dos objetivos estratégicos da companhia. A Diretoria tem independência de atuação, reportando diretamente à Presidência e ao Comitê Consultivo.

Entre as principais realizações durante o ano está a definição da matriz de riscos, realizada a partir de um intenso trabalho que envolveu diversas áreas. O processo iniciou-se com auxílio de consultoria externa especializada, que ajudou a formatar um programa que pudesse atingir toda a empresa. A participação das áreas nesse processo foi essencial para criar um ambiente colaborativo para levantar os principais riscos e suas causas e definir responsáveis para cada um desses itens.

Nesse sentido, a companhia estabeleceu três linhas de defesa para gerenciar riscos: a primeira envolve todos os responsáveis pelos negócios e processos; a segunda, a Diretoria Técnica de Gestão de Riscos; e a terceira é representada pela Auditoria Interna. Essa última também passou por uma reformulação em sua operação para dar continuidade ao aprimoramento da gestão de riscos: a gerência de Auditoria Interna, que já mantinha subordinação matricial à Presidência, passou a atuar como superintendência, reportando-se funcionalmente ao Comitê de Auditoria.

Os principais riscos do negócio estão divididos em oito categorias – crédito, estratégico, imagem, legal, liquidez, mercado, operacional e subscrição – e foram organizados e priorizados de forma que proporcionassem uma visão ainda mais clara sobre os esforços que devem ser empregados para atuar na gestão.

• **Risco de mercado** – Está relacionado à possibilidade de ocorrência de perdas causadas por oscilações de preços de ativos ou de diferenças entre indexadores e prazos de posições ativas e passivas. Para mitigar esse risco, a empresa identifica, dimensiona, controla e analisa o mercado utilizando o conjunto de métricas mais adequado à estratégia de investimento de cada carteira, fundo ou portfólio. Assim, assegura que os riscos assumidos estejam de acordo com a disposição ao risco de mercado estabelecido.

• **Risco de liquidez** – Refere-se à possibilidade de perdas decorrentes da inexistência de recursos suficientes para cumprir os compromissos assumidos nas datas previstas. Para reduzir esse risco, a companhia realiza estudos dos fluxos de caixa, considerando vários cenários, avalia as melhores opções de reinvestimento para maximizar os recursos disponíveis e define pisos mínimos de recursos líquidos.

• **Risco de crédito** – Representa o risco de perdas pelo não cumprimento de obrigações financeiras pactuadas pela contraparte ou de deterioração de suas condições de crédito (rebaixamento de *ratings*). Para evitar a excessiva exposição a esse tipo de risco, os recursos são investidos somente em parceiros que tenham alta qualidade de rating de crédito, dentro de limites claros, e submetidos a periódicas avaliações econômico-financeiras.



Em seu Mapa Estratégico, a Brasilprev estabeleceu a gestão de riscos como uma de suas prioridades. Seguindo padrões reconhecidos internacionalmente, a empresa criou a Diretoria de Gestão de Riscos.

• **Risco operacional** – Resulta da possibilidade de perdas decorrentes de processos inadequados ou deficientes, erros, falhas nos sistemas de Tecnologia da Informação, problemas operacionais, fraudes, ou de ocorrências externas que ocasionem prejuízos às atividades ou danos a seus ativos físicos. Como forma de minimizar esse tipo de risco, a empresa investe na melhoria de procedimentos, processos e ferramentas, além de mapear, monitorar e avaliar cada etapa de trabalho para identificar oportunidades de aperfeiçoamento. Para a futura modelagem de riscos, todos os fatores de perda derivados de processos, sistemas, pessoas e eventos externos estão registrados em um banco de dados.

• **Risco de subscrição** – Refere-se à possibilidade de perdas decorrentes do uso inadequado de metodologias ou premissas atuariais, incluindo falhas na especificação técnica do produto e nas condições de aceitação e precificação. Abrange os riscos de aceitação, cancelamento, longevidade, mortalidade, morbidade e desenho de produtos. Para controlá-lo, a Brasilprev segue normas de subscrição de riscos, faz acompanhamento periódico para evitar desvios, desenvolve produtos adequados à atual conjuntura, mantém contratos de resseguro para cobertura de eventos extremos de invalidez e morte, reavalia as provisões técnicas no mínimo anualmente, e faz testes de consistências e recálculos atuariais, para avaliar sua adequação técnico-operacional. Além disso, a companhia submete-se à Auditoria Atuarial independente, conforme resolução CNSP nº 311 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

• **Risco legal** – Decorre de possíveis perdas em razão do não acompanhamento de aspectos legais que envolvam produtos, contratos firmados e obrigações regulatórias, trabalhistas, fiscais, societárias, comerciais, cíveis e penais, entre outras. Para monitorar esse tipo de risco, a empresa conta com profissionais especializados e processos estruturados que permitem acompanhar eventuais reflexos em seus produtos ou processos internos.

• **Risco de imagem** – Representa a possibilidade de perda decorrente da deterioração da credibilidade ou reputação por mau desempenho do dever de fidúcia, de práticas antiéticas, da divulgação de informações negativas e de falha na comunicação interna ou externa.

• **Risco estratégico** – Decorre da probabilidade de comprometimento da viabilidade do negócio em razão de falhas no planejamento e no posicionamento mercadológico, incapacidade de implementar as estratégias definidas, credibilidade, e alterações adversas na regulamentação do mercado de atuação ou do cenário macroeconômico. Dentro do risco estratégico são considerados também aqueles que dizem respeito à conjuntura, pela possibilidade de perda decorrente de movimentos externos à empresa, que possam influenciar o alcance dos objetivos estratégicos em virtude de mudanças que tornem a organização ou seus produtos menos competitivos, o que inclui a possibilidade de perda por estratégias inadequadas ou equivocadas; de *market share*, em virtude de posicionamento equivocado dos produtos e/ou falta de acompanhamento das estratégias dos competidores; e de projetos, por meio de perda em razão de escolhas equivocadas ou da não elaboração e adoção de projetos essenciais ao negócio.

Uma ação que visa promover o acultramento sobre a gestão de riscos em toda a companhia são os treinamentos obrigatórios que devem ser feitos por todos os novos contratados sobre prevenção à lavagem de dinheiro e à fraude, segurança da informação e normas de conduta. Além disso, em 2014, foi realizada a Semana de Compliance com palestras, cursos e peças de teatro que abordaram temas como Lei Anticorrupção, assédio, ética e prevenção à fraude.

• **Política Anticorrupção** – A Brasilprev possui uma Política Anticorrupção e um normativo interno que definem diretrizes e procedimentos para evitar o possível envolvimento, direto ou indireto, da companhia em casos de corrupção. Entre as principais diretrizes estão orientações sobre o recebimento e oferta de brindes, presentes e entretenimento; regras para a concessão de patrocínios e doações; a não permissão de doações a partidos políticos; regras para a contratação de terceiros e empregados; e a necessidade de treinamentos periódicos acerca do tema para todos os colaboradores. A companhia também possui um sistema de controle interno robusto de prevenção à lavagem de dinheiro, com o objetivo de identificar transações atípicas. Adicionalmente, são promovidos treinamentos sobre o assunto, bem como a comunicação periódica nos canais de comunicação interna. Está em fase de desenvolvimento um curso on-line sobre prevenção à corrupção, que será obrigatório a todos os colaboradores. **GRI G4-S03 | G4-S04 | G4-S06**

Estratégia



A Brasilprev, nos seus 21 anos de atuação, consolidou-se no mercado nacional de previdência privada aberta como empresa especialista no tema, sólida e inovadora.

Panorama Econômico

O ano de 2014 foi marcado pela recuperação sustentada dos Estados Unidos, fortalecimento do dólar e expectativas de mudança da política monetária americana – eventos que repercutiram nas economias de vários países. Já a Zona do Euro e o Japão continuaram com dificuldades de retomar o crescimento, ao mesmo tempo em que se defrontam com tendências deflacionárias. Os mercados emergentes, apesar de passarem por processo de ajuste em decorrência dos eventos mundiais, apresentaram crescimento econômico, embora menor que o do ano anterior.

No Brasil, a inflação acumulada de 2014 foi de 6,41%, próxima do teto da meta (4,5%). Mesmo com crescimento econômico modesto, a pressão inflacionária levou o Banco Central a elevar a taxa de juros de 10,5% a.a. para 11,75% a.a. durante o ano. Além disso, a taxa de câmbio passou por um movimento de ajuste, em boa parte devido à valorização do dólar americano, situação observada em todas as moedas do mundo.

Desempenho Setorial

Segundo dados da Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), o setor registrou em 2014 crescimento de 13,3% em arrecadação total, em comparação com 2013, retornando ao desempenho de dois dígitos ao ano de períodos como 2012 e 2011. Esse resultado foi fortemente impulsionado pelo Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), cuja arrecadação alcançou R\$ 71,2 bilhões, evolução de 14,5% em relação ao período anterior (R\$ 62,2 bilhões). Já o Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) arrecadou R\$ 8,5 bilhões, aumento de 8% em comparação com 2013 (R\$ 7,9 bilhões).

O índice de resgates nas modalidades (PGBL e VGBL) foi de 11,1%, 1,8 ponto percentual a menos do que o valor apresentado no último exercício (12,9%). Com todas essas movimentações, em dezembro de 2014, os ativos do mercado totalizaram R\$ 442,0 bilhões, incremento de 18,4%.

Análise Estratégica

A Brasilprev, nos seus 21 anos de atuação, consolidou-se no mercado nacional de previdência privada aberta como empresa especialista no tema, sólida e inovadora. Como um desdobramento dessa trajetória, em 2014 estruturou sua estratégia de sustentabilidade, ciente de que o desenvolvimento sustentável é essencial para entregar a missão e alcançar a visão da companhia. A partir desse trabalho foram definidas, com o envolvimento direto dos gestores da companhia, as três prioridades de atuação da empresa nesse tema: formação de cultura previdenciária, investimento responsável e gestão responsável.

O posicionamento da Brasilprev sobre esse assunto foi formalizado na Carta de Diretrizes de Sustentabilidade, que visa disseminar os princípios norteadores dessa atuação e promover o alinhamento interno e com os parceiros de negócios. Além disso, uma política aprovada no período pelo Conselho de Administração formalizou a estratégia da empresa em relação a esse assunto e passou a apoiar a tomada de decisões.

Outro grande passo no sentido de solidificar as bases que visam à sustentabilidade da empresa foi a criação da Diretoria Técnica de Gestão de Riscos (leia mais no capítulo Governança Corporativa/Gestão de Riscos).

Como forma de promover o engajamento corporativo e oferecer suporte mais adequado em relação a todas as práticas vinculadas ao mapa estratégico, a Brasilprev conta com as áreas de Estratégia Corporativa e Escritório de Projetos. Juntos eles trabalham para apoiar a companhia na execução de iniciativas que contribuem para o alcance da visão corporativa. Dentre elas, destaca-se o Programa Liderança, composto por 15 projetos estratégicos cujos resultados já se tornaram tangíveis em 2014 como, por exemplo, na conquista da vice-liderança em ativos do mercado no Estado de São Paulo. É importante citar também os avanços do projeto Nova Plataforma Tecnológica, iniciado em 2013, que está na fase de integração de processos e funcionalidades dos sistemas de administração dos planos de previdência da companhia.

Uma das prioridades da Brasilprev no ano foi promover a evolução no relacionamento com os clientes. A partir de pesquisas com esse público e um extenso processo que incluiu o estudo das práticas de seus acionistas, a análise de sua própria identidade corporativa e a consulta aos trabalhos desenvolvidos anteriormente com os clientes, foram mapeadas todas as variáveis que podem fazer a diferença na experiência desse público com a Brasilprev. Com essa etapa concluída, a companhia chegou aos principais direcionadores que definem sua estratégia nesse relacionamento: “ser parceira, promovendo soluções adequadas, de forma tempestiva, com facilidade e conveniência para os clientes”.

Perspectivas

A conjuntura econômica desafiadora, com a alta de juros e do dólar e a conseqüente retração do consumo, pode trazer novas oportunidades para o setor previdenciário. Nesse sentido, o desafio do mercado de previdência privada para manter seu crescimento nos próximos anos será o de disseminar os conceitos de educação financeira e previdenciária à população. Assim, a Brasilprev continuará investindo em iniciativas de formação de cultura previdenciária como tem feitos nos últimos anos. Além disso, manterá seu foco em entender cada vez mais as necessidades das pessoas e em oferecer soluções e ferramentas adequadas aos diferentes perfis de investidor.

A empresa também seguirá seu trabalho, iniciado em 2013, de revisão de seus produtos e, para 2015, focará seus esforços no segmento de médias e grandes organizações, em linha com a estratégia de oferecer soluções para um número cada vez maior e diversificado de clientes.

Como um dos principais componentes do setor, a Brasilprev continuará acompanhando as discussões em entidades relacionadas ao mercado de previdência, especialmente aquelas lideradas pela Federação Nacional de Previdência e Vida (FenaPrevi), que deverão abordar, entre outros temas, avanços na flexibilidade de alocações de investimentos que permitirão um nível maior de diversificação.

Distribuição de planos por linha de negócio e região GRI IFS6i

Linha de negócio	
Planos PGBL	679 mil planos
Planos VGBL	1,3 milhão de planos
Planos tradicionais	155 mil planos

Produtos e Serviços GRI G4-4

A busca pela convergência entre inovação e o atendimento às necessidades das gerações atuais e futuras é a diretriz da Brasilprev no desenvolvimento de produtos e serviços. A empresa foi a primeira do setor a ampliar o conceito de previdência privada: ao invés da ideia exclusiva de aposentadoria, dissemina que ele é um investimento atrativo para a conquista de projetos de vida de médio e longo prazos. Entre eles estão o custeio de projetos educacionais, a celebração de momentos especiais, a viagem ou a compra de imóvel para moradia, o descanso ou a abertura de um negócio e também a complementação de renda futura. E, para que as pessoas contratem o melhor produto de acordo com o seu perfil e necessidade, a Brasilprev investe em venda consultiva. Essa prática é trabalhada nas agências do Banco do Brasil por meio de um processo de venda que, com algumas perguntas-chave, auxilia os gerentes a oferecerem o plano mais adequado ao contratante.

Para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a companhia conta com um banco de dados que contempla preferências, características e demandas. A partir da união dessas informações, o sistema traça um perfil detalhado de cada segmento, de modo que possibilite, continuamente, a elaboração de novas soluções aos clientes ao longo de todo o ciclo de permanência deles no plano.

O portfólio de produtos da Brasilprev visa atender pessoas físicas de perfis variados e organizações jurídicas de todos os portes. Hoje, a companhia comercializa planos de previdência em duas modalidades – Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL) – com duas tabelas de tributação: Progressiva Compensável e Regressiva Definitiva. Os recursos são aplicados em fundos de investimentos com opções de alocação de 100% em renda fixa ou em até 49% em renda variável. Para que uma parcela maior da população possa ter acesso aos planos de previdência privada, a contribuição mensal mínima é de R\$ 25,00, menor valor do mercado.

Divisão de cada modalidade do portfólio por região GRI FS6

Região	PGBL (%)	VGBL (%)	Tradicional (%)	Total (%)
Centro Oeste	32	62	6	9
Nordeste	34	60	6	17
Norte	35	61	4	4
Sudeste	31	61	8	52
Sul	30	63	7	19
Total	32	61	7	100

Individual – Os clientes podem escolher entre as modalidades PGBL e VGBL, no Plano Brasilprev, destinado para pessoas entre 14 e 69 anos e com valor mínimo de aporte mensal de R\$ 100,00 (PGBL) e R\$ 60,00 (VGBL). A segunda opção é o Brasilprev Personalizado, com aporte mínimo de R\$ 200,00 e que pode ser contratado por clientes entre 14 e 99 anos. E ainda há outras duas alternativas, que podem ser acessadas de acordo com o nível de relacionamento do cliente com o Banco do Brasil, o Brasilprev Estilo e o Brasilprev Private.

Brasilprev Júnior (segmento menor) – A Brasilprev inovou ao lançar, em 1997, o Brasilprev Júnior. Destinado a crianças e adolescentes, o produto abriu um novo segmento no mercado de previdência. Concebido para que os clientes utilizem os recursos ainda jovens, a solução transformou-se em uma ferramenta eficaz para apoiar as famílias (pais ou responsáveis) na formação de reserva para custear projetos de filhos, sobrinhos e netos – principalmente relacionados à educação. Além disso, o produto conta com o menor valor de contribuição do mercado, R\$ 25,00, o que facilita o acesso das pessoas ao plano. Desde a criação do produto a empresa mantém a liderança em reservas no segmento, tendo encerrado 2014 com R\$ 7,4 bilhões e 661 mil planos.

Micro e pequenas empresas e convênios

– Os novos produtos para micro e pequenas empresas, lançados em outubro de 2013, obtiveram resultados relevantes: após um ano de comercialização, a arrecadação superou em 90% as reservas que a Brasilprev já tinha nesse segmento com a oferta disponível anteriormente.

As inovações conferem benefícios tanto para o empresário quanto para o colaborador. Um grande diferencial é a chamada vantagem progressiva, que possibilita a redução das taxas cobradas

individualmente – à medida que o colaborador atinge patamares superiores de reserva financeira – ou coletivamente, quando o somatório das reservas de todos os participantes vinculados a um determinado CNPJ alcança níveis mais elevados. Outra vantagem é que os planos são averbados, ou seja, não necessitam da participação financeira da empresa contratante, e o faturamento é individualizado, o que para os pequenos negócios é um facilitador, pois não precisam de estrutura de gestão de pessoas para coordenar a adesão ao produto. A empresa também mantém soluções para convênios, destinados a entidades de classe, associações e instituições governamentais, com características de contratação similares ao produto dirigido às pequenas empresas.

Empresarial – Os produtos de previdência auxiliam empresas em suas práticas de atração e retenção de talentos, sob condições comerciais atrativas. Com atendimento qualificado e personalizado, os planos adequam-se às políticas e estratégias de cada negócio, com suporte necessário desde a modelagem e implantação até a gestão no dia a dia. Depois de lançar produtos para micro e pequenas empresas, a Brasilprev prepara inovações para médias e grandes companhias para 2015.

Serviços

A Brasilprev oferece aos seus clientes serviços sobre seus planos em diferentes canais de relacionamento como o Portal Brasilprev, a Central de Atendimento e os terminais de autoatendimento disponíveis na rede do Banco do Brasil como forma de aumentar a satisfação e a fidelidade dos clientes (leia mais no capítulo Clientes).

Preocupada em ampliar a consciência das pessoas em relação à poupança de longo prazo e à educação financeira como um todo, coloca também à disposição nesses canais informações claras e objetivas sobre investimentos (veja mais informações nos capítulos Clientes e Sociedade).

Diferenciais Competitivos e Ativos Intangíveis

A solidez e o crescimento sustentável da Brasilprev são garantidos por diferenciais de mercado e ativos intangíveis, definidos e aprimorados em 21 anos de história. Entre eles, os destaques são:

- **Marca forte** – A empresa tem sua marca associada ao Banco do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e, desde 2012, faz parte de uma das mais importantes holdings do País, a BB Seguridade. Sua reputação também é associada à experiência de seu outro acionista, o Principal Financial Group, líder global em previdência e gestão de investimentos, com destacada atuação no consolidado mercado norte-americano e importante presença na América Latina. A parceria de mais de 13 anos desses dois grandes conglomerados que, juntos, somam mais de 300 anos de experiência, tem permitido ampliar o acesso ao conhecimento e à tecnologia empregados em mercados mais amadurecidos e experientes.
- **Especialização** – O negócio dedicado exclusivamente à previdência difere a companhia de seus principais concorrentes, que comercializam diversos produtos. Isso a permite ser competitiva em seus lançamentos e gerir investimentos com foco no longo prazo, proporcionando valor diferenciado para todos os seus públicos de relacionamento e garantindo uma posição de referência no mercado brasileiro de previdência privada.
- **Posicionamento** – Alinhada à sua Missão, a Brasilprev atua de maneira diferenciada no mercado, difundindo o conceito de poupança de longo prazo que possa viabilizar diferentes projetos de vida. Dessa forma, o compromisso com a sustentabilidade é intrínseco à sua atuação, uma vez que a companhia assume o dever fiduciário perante seus clientes e acionistas e, para isso, visa à perenidade do negócio (leia mais no capítulo Gestão Socioambiental e de Stakeholders). [GRI G4-EC8](#)
- **Perfil inovador** – Mantendo a inovação como importante componente de sua identidade, a empresa se diferencia pelo lançamento de produtos inéditos no mercado nacional, como o plano Brasilprev Júnior, fundos 49D, fundos com o conceito Ciclo de Vida e o posicionamento dos produtos de previdência como ferramenta para a concretização de projetos de vida.
- **Acessibilidade e capilaridade** – A Brasilprev oferece soluções financeiras acessíveis, atendendo a perfis, objetivos e idades de todos os estratos sociais, com valores a partir de R\$ 25,00, o menor tiquete do mercado. Está presente em todo o território nacional em razão de seu principal canal de distribuição: as mais de 5,5 mil agências do Banco do Brasil. [GRI G4-EC8](#)



Com 21 anos de história, a companhia se destaca em seu setor pela experiência, solidez e caráter inovador, aspectos que garantem seu crescimento sustentável.



“(...) Comecei guardando um pouco a cada mês e fui aumentando o valor com o passar do tempo, porque me preocupo muito com o amanhã (...)”

MÁRCIA CARDOSO

- **Conhecimento dos clientes** – A companhia mantém um relacionamento de longo prazo com os clientes e, por isso, procura entender e melhorar sua experiência em todo o período de relacionamento com a empresa. Uma das ferramentas que possibilitam essa atuação é o banco de dados atualizado com características, preferências e expectativas, que serve de base para traçar um perfil detalhado de cada segmento e desenvolver produtos e serviços alinhados a demandas específicas. Em 2014, a empresa formalizou uma estratégia de clientes a fim de mapear todas as interações com esse público e aprimorar a experiência com a Brasilprev.
- **Profissionais especializados** – A empresa tem uma equipe com mais de cem consultores especializados, capacitados e certificados pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) nos programas Certificação Profissional Anbima – CPA 10 e CPA 20, dirigidos aos profissionais que se dedicam a atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento.
- **Venda consultiva** – A Brasilprev preocupa-se com a satisfação do cliente por todo o tempo em que está na companhia, desde a aquisição do plano até o pagamento do benefício. Para isso, atua com a venda consultiva, que é realizada por profissionais especializados e treinados para oferecer ao cliente o melhor produto de acordo com seu perfil e necessidade. Como resultado, a Brasilprev tem conseguido não apenas manter um índice de resgate abaixo do percentual médio verificado no mercado, como detém desde 2008 a liderança no indicador captação líquida (diferença entre o volume de arrecadação menos o volume de resgates), assegurando ganho de escala e crescimento sustentável dos negócios.
- **Elevados índices de satisfação** – O comprometimento com a excelência em serviços e com a satisfação dos clientes reflete-se nos resultados positivos registrados pelo conjunto de pesquisas realizadas regularmente pela empresa. A lista abrange satisfação de clientes, de gerentes do Banco do Brasil, de administradores de planos empresariais, de clima organizacional e da qualidade dos serviços da Central de Atendimento (leia mais no capítulo Pesquisas de Satisfação).
- **Certificações** – A empresa conta com a chancela de reconhecidas certificações internacionais, que atestam a excelência de suas práticas de gestão. A Gerência Financeira, responsável pelos processos de gestão de fluxo de caixa segregado e liquidação financeira, renovou a certificação ISO 9001:2008, assim como as Ouvidorias Interna, Externa, do Fornecedor e a Central de Atendimento – recertificada ainda no Programa Brasileiro de Autorregulamentação (Probare), nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão (leia mais no capítulo Prêmios e Reconhecimentos).

Análise Econômico-Financeira



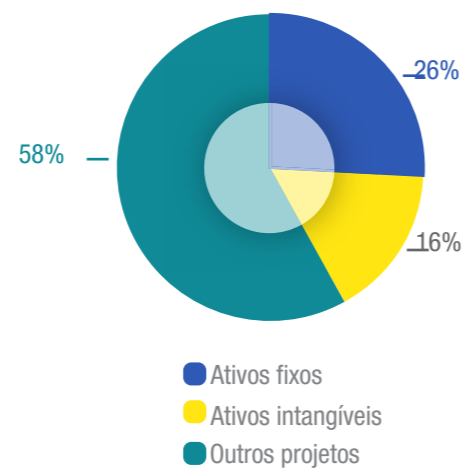
Para qualificar sua gestão e seus negócios, com geração de resultados crescentes, a Brasilprev investiu no ano em projetos classificados como evolutivos, em novos processos, sistemas e serviços internos, assim como em sua área legal, para promover adaptações às mudanças da legislação.

Investimentos

A geração de resultados crescentes e sustentáveis para os acionistas, clientes e demais *stakeholders* depende diretamente da qualidade da gestão. Para isso, o total de investimentos da companhia em 2014 em sua operação foi realizado da seguinte forma:

No período, o investimento em ativos fixos contemplou móveis, máquinas, equipamentos de informática e outros bens físicos necessários às atividades da Brasilprev. Os ativos intangíveis incluíram a aquisição de *softwares* para aprimoramento da infraestrutura tecnológica da companhia. Já os projetos foram desenvolvidos com foco na sustentabilidade do negócio e na inovação, além da manutenção da vantagem competitiva no mercado. Para esta frente, o volume direcionado alcançou R\$ 24,5 milhões, sendo dividido em:

Investimento por Tipo



- 51% para projetos classificados como evolutivos, ou seja, aqueles direcionados para o aprimoramento de processos e/ou serviços internos já existentes e que visem aumentar a produtividade, a melhoria da qualidade e/ou redução de custos;
- 21% investidos para viabilizar novos processos, sistemas e serviços internos de modo a obter aumento de produtividade, elevar o padrão de qualidade e reduzir custos.
- 15% destinados à área legal, para promover adaptações às mudanças da legislação e adequações de novos produtos e/ou serviços, além da adoção de controles internos e padrões contábeis;

- 11% investidos em projetos de inovação e vantagem competitiva, com o propósito de obter diferenciação em produtos, serviços ou reposicionamento de mercado, ampliando a capacidade de gerar negócios e fidelizar os clientes;
- 2% consumidos no aperfeiçoamento de ferramentas e instrumentos de gestão de riscos operacionais e conformidades, incluindo controle de riscos de perdas financeiras decorrentes de falhas em procedimentos, não conformidades e fraudes.

Gestão de Ativos

Tendo em vista o papel relevante da Brasilprev como investidora institucional e seu dever fiduciário ao administrar mais de R\$ 110 bilhões de ativos, uma das prioridades de atuação na estratégia de sustentabilidade da companhia é a prática de investimentos responsáveis. A companhia está atenta ao cumprimento dos compromissos firmados com os *stakeholders* e ao seu papel relevante.

Assim, a empresa não toma decisões baseadas em oscilações pontuais, mas privilegiando sempre o médio e longo prazos, levando em conta as questões ambientais, sociais e de governança neste processo. Os pilares que sustentam a filosofia de investimentos são a alocação estratégica de recursos e a diversificação, o que exige das equipes uma observação minuciosa do mercado, sempre alinhada às regras do regulador do setor.

Por isso, apesar de 2014 ter sido um ano de recuperação para o mercado, com volatilidade e cenário externo difícil, a Brasilprev continuou obtendo bons resultados. A área de investimentos conseguiu cumprir as metas estabelecidas pelos acionistas no início do ano, aprimorou processos e melhorou a relação de risco e retorno dos produtos.

Governança na gestão de ativos GRI FS5

Há mais de uma década, para os produtos com cláusulas de garantia no passivo, a companhia adota o processo *Asset and Liability Management* (ALM – Gestão de Ativos e Passivos), a fim de promover a gestão integrada de ativos e passivos e permitir escolhas que garantam a melhor alocação possível, em termos de prazos e riscos dos investimentos.

Na estrutura de decisão desta atividade, cabe ao Conselho de Administração aprovar as políticas e diretrizes gerais para esta atuação, que são colocadas em prática pelo Comitê Financeiro e pelos gestores da companhia – os quais orientam a BB DTVM, com a preocupação de oferecer aos clientes a melhor rentabilidade no horizonte de longo prazo. Para isso, adota um processo controlado de governança, gestão de investimentos e de riscos, norteado pela ética, prudência e transparência sempre pautado por uma rigorosa política de investimentos. GRI G4-HR1

A Brasilprev busca a diversificação de ativos como elemento primário de controle de riscos e sua mitigação. Nesse contexto, indiretamente também são considerados os riscos climáticos. A companhia segue ainda como padrão de seleção de oportunidades de investimentos o conceito internacional de *Prudent Person Standard*, ou seja, fazer escolhas em nome de clientes como se fossem para si, visando sempre ganhos que considerem tanto a segurança do capital investido quanto o possível resultado advindo dele. A Brasilprev também segue o princípio de observar o aspecto regulatório quanto à oportunidade; aos impactos (positivos ou negativos) associados ao risco; às implicações financeiras e às medidas de mitigação (se necessário); à gestão propriamente dita do risco (monitoramento e controles); e aos custos para o gerenciamento (se for o caso). GRI G4-EC2

Cabe ao Conselho de Administração aprovar as políticas e diretrizes gerais para essa atuação, que são colocadas em prática pelo Comitê Financeiro e pelos gestores da companhia – os quais orientam a BB DTVM, com a preocupação de oferecer aos clientes a melhor rentabilidade no horizonte de longo prazo. Para isso, adota um processo controlado de governança, gestão de investimentos e de riscos, norteado pela ética, prudência e transparência.

BB DTVM GRI FS5

Gestora dos ativos administrados pela Brasilprev, a BB Gestão de Recursos – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BB DTVM) – segue na liderança da indústria nacional de fundos de investimento e carteiras administradas. A empresa é reconhecida por sua especialidade na gestão de recursos de terceiros e administração dos fundos de investimento dos clientes do Banco do Brasil.

Há quase três décadas atuando no mercado financeiro, a BB DTVM encerrou o exercício de 2014 com um patrimônio administrado da ordem de R\$ 545,1 bilhões, o que equivale a 20,3% de participação no mercado, de acordo com o *ranking* da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA). Responsável por administrar a carteira de aplicações financeiras das controladas da BB Seguridade, mantém desde 2006 o Rating MQ1, nota máxima em qualidade de gestão, conferida pela Moody's América Latina, uma das maiores agências mundiais classificadoras de risco. O processo de análise e acompanhamento de risco de crédito da distribuidora possui ainda a certificação internacional ISO 9001:2008, conferida pela Fundação Vanzolini desde 2012.

Desde novembro de 2010, a BB DTVM é signatária do PRI – Princípios para o Investimento Responsável (Principles for Responsible Investment – PRI) –, iniciativa de investidores globais, conduzida em parceria com a Iniciativa Financeira da Unep e do Pacto Global das Nações Unidas, que se propõe a aplicar em seus processos de gestão práticas que favoreçam a integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa, tanto nas análises quanto na decisão de investimentos.

Famílias de fundos

A Brasilprev mantém sete famílias de fundos de investimento com composições distintas. Entre as estratégias de alocação, a companhia não realiza investimentos diretos em infraestrutura, somente indiretamente, aplicando recursos em títulos de dívida privada de companhias que participam desse setor. GRI G4-EC7

Abaixo, a descrição e o perfil de cada família de fundo:

- **FIX Clássico** – Busca atender a perfis de clientes com baixíssima tolerância a riscos, que estejam próximos da realização de seus projetos de vida e sintam a necessidade de proteger o patrimônio já alcançado. Portanto, são mais cautelosos e procuram evitar flutuações em seus investimentos, abrindo mão de maior retorno no horizonte de longo prazo.
- **Família FIX** – Destinado a clientes que buscam retorno no longo prazo e risco mínimo nas operações, tem como principal objetivo o rendimento e a preservação do patrimônio financeiro. Por meio do fundo, a Brasilprev investe em títulos públicos, visando obter o retorno da taxa de juros atrativa no longo prazo, e em títulos privados, como forma de buscar um prêmio acima dos juros pagos em papéis colocados à venda pelo governo.

- **FIX Premium** – Voltado a clientes com um perfil mais moderado, uma vez que a expectativa de variação das cotas é maior que as demais ofertas de renda fixa. Tem como objetivo proporcionar uma opção de investimento com rendimento diferenciado no horizonte de longo prazo.

- **Composto 20** – Com a meta de obter rendimento e valorização diferenciados no longo prazo, assume riscos moderados nas operações, destinando de 15% a 20% em renda variável, notadamente em cotas de fundos de ações, e entre 80% e 85% dos recursos em renda fixa (títulos públicos e privados).

- **Composto 49** – De perfil arrojado, com meta de valorização no longo prazo, até 49% dos investimentos nesse fundo são alocados em renda variável (concentrando-se em cotas de fundos de ações) e ao menos 51% em renda fixa (títulos públicos e privados).

- **Composto 49D** – Outra família de fundos com características de perfil arrojado e foco na valorização de patrimônio, os investimentos em renda variável são direcionados a papéis de empresas com bom histórico de pagamento de dividendos. Assim, aplica até 49% dos recursos em renda variável e 51%, no mínimo, em renda fixa.

- **Ciclo de Vida** – Considerado o mais moderno conceito de investimento no mercado de previdência privada, caracteriza-se por acompanhar os diferentes ciclos de vida do cliente. Na prática, permite ajustes periódicos nos percentuais de renda fixa e variável, em busca de um maior equilíbrio, para garantir a melhor relação risco e retorno. Quanto mais distante da data-alvo (data de realização do projeto), maior a exposição dos recursos em renda variável, uma vez que o tempo para superar eventuais oscilações financeiras será maior. Por outro lado, à medida que se aproxima a data de realização do projeto de vida, o fundo torna-se mais conservador com alocação maior em renda fixa, focado em rendimento e proteção. Nessa família de fundos, a Brasilprev oferece três modalidades, com diferentes características, conforme o horizonte de tempo estabelecido pelos respectivos projetos de vida dos clientes: Ciclo de Vida 2020, Ciclo de Vida 2030 e Ciclo de Vida 2040.



Para atender a diferentes perfis de pessoas físicas e jurídicas, a Brasilprev mantém sete famílias de fundos de investimento com composições distintas e alocação responsável dos recursos.

Rentabilidade dos Fundos

Nome do Fundo	Taxa de Administração	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
FIX	3,40% a.a.	7,37%	9,94%	17,96%	28,41%	37,68%
FIX II	1,50% a.a.	9,44%	14,22%	24,88%	38,54%	51,36%
FIX III	3,00% a.a.	7,81%	10,83%	19,38%	30,48%	40,45%
FIX IV	2,50% a.a.	8,35%	11,94%	21,18%	33,11%	43,99%
FIX V	2,00% a.a.	8,89%	13,07%	23,02%	35,80%	47,63%
FIX VI	1,25% a.a.	9,71%	14,78%	25,81%	39,93%	53,25%
FIX VII	0,80% a.a.	10,21%	15,83%	27,53%	42,47%	56,73%
FIX VIII	0,70% a.a.	10,32%	16,03%			
FIX IX	2,80% a.a.	7,81%	10,75%			
FIX X	1,80% a.a.	9,10%	13,10%			
FIX A	0,95% a.a.	10,02%	15,43%	26,88%	41,50%	55,40%
FIX C	1,00% a.a.	9,99%	15,36%	26,76%	41,33%	55,17%
Prev FIX	3,00% a.a.	7,72%	8,50%	14,12%	23,72%	32,07%
Clássico	1,00% a.a.	9,90%				
Clássico II	1,80% a.a.	9,01%				
Premium	1,25% a.a.	10,45%				
Ciclo de Vida 2020	2,00% a.a.	9,45%	-2,45%	16,91%	18,74%	32,83%
Ciclo de Vida 2020 II	3,40% a.a.	7,91%	-5,17%	12,07%	12,23%	23,81%
Ciclo de Vida 2020 III	3,00% a.a.	8,23%	-3,24%			
Ciclo de Vida 2020 IV	2,50% a.a.	8,76%	-2,33%			
Ciclo de Vida 2020 E	1,25% a.a.	10,26%	-1,00%	19,52%	22,29%	37,82%
Ciclo de Vida 2030	2,00% a.a.	5,89%	-10,27%	7,01%	4,69%	15,17%
Ciclo de Vida 2030 II	3,40% a.a.	4,39%	-12,80%	2,53%	-1,12%	7,24%
Ciclo de Vida 2030 III	3,00% a.a.	4,84%	-10,33%			
Ciclo de Vida 2030 IV	2,50% a.a.	5,37%	-9,45%			
Ciclo de Vida 2030 E	1,25% a.a.	6,67%	-8,95%	9,39%	7,80%	19,46%
Ciclo de Vida 2040	2,00% a.a.	4,49%	-12,06%	4,13%	-0,38%	8,61%
Ciclo de Vida 2040 II	3,40% a.a.	3,01%	-14,54%	-0,22%	-5,90%	1,16%
Ciclo de Vida 2040 III	3,00% a.a.	3,45%	-11,98%			
Ciclo de Vida 2040 IV	2,50% a.a.	3,98%	-11,11%			
Ciclo de Vida 2040 E	1,25% a.a.	5,25%	-10,77%	6,44%	2,57%	12,64%
Composto 20	3,50% a.a.	5,44%	4,14%	11,32%	14,18%	20,06%
Composto 20 II	1,50% a.a.	7,59%	8,45%	18,27%	23,77%	32,77%
Composto 20 III	3,00% a.a.	5,95%	5,17%	12,96%	16,44%	23,04%
Composto 20 IV	2,50% a.a.	6,47%	6,20%	14,62%	18,72%	26,07%
Composto 20 V	2,00% a.a.	7,06%	7,37%	16,50%	21,31%	29,49%

Nome do Fundo	Taxa de Administração	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
Composto 49	3,00% a.a.	3,43%	-0,98%	5,64%	1,76%	5,69%
Composto 49 II	2,00% a.a.	4,47%	1,03%	8,87%	5,93%	11,13%
Composto 49 III	1,50% a.a.	4,75%	2,73%			
Composto 49 D	2,00% a.a.	2,35%	-0,12%	8,74%	17,75%	28,93%
Composto 49 D II	1,50% a.a.	2,82%	1,74%			
Composto 49 D E	1,25% a.a.	3,11%	1,37%	11,18%	21,29%	33,78%
Multimercado Especial	1,25% a.a.	8,76%	-6,91%	13,42%	13,64%	27,73%

Fundos Exclusivos

Nome do Fundo	Taxa de Administração	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
FIX Z	0,70% a.a.	10,27%	17,19%	28,46%	43,33%	57,84%
RI FIC de FI Multimercado	0,70% a.a.	10,13%	16,11%	27,11%	41,77%	55,20%
PE FIC Multimercado	0,70% a.a.	9,39%	13,45%	25,12%	38,52%	52,06%
TH FICFI Multimercado	0,70% a.a.	10,35%	15,12%	26,36%	35,14%	0,00%
BB SZ FICFI RF CP	0,50% a.a.	10,70%	17,22%	0,00%	0,00%	0,00%
LW FIC FI Multimercado	0,80% a.a.	4,84%	4,23%	0,00%	0,00%	0,00%
FC FICFI Multimercado	0,80% a.a.	6,40%	-0,88%	0,00%	0,00%	0,00%
DB FICFI Multimercado Crédito Privado	0,80% a.a.	9,93%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Branre FICFI Multimercado Crédito Privado	0,80% a.a.	10,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Amoreira FICFI Multimercado Crédito Privado	0,60% a.a.	10,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
JC FICFI Multi Crédito Privado	0,80% a.a.	9,97%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
LEKA FICFI Multi Crédito Privado	0,50% a.a.	10,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ZBPREV FICFI Multi Crédito Privado	0,60% a.a.	10,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I FICFI Multi Crédito Privado	0,60% a.a.	10,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Resultados

A exemplo de anos recentes, e mesmo diante da conjuntura atípica de 2013 que impactou o início do ano de 2014, a Brasilprev apresentou no balanço do exercício um desempenho positivo e com resultados acima da média do mercado nacional de previdência privada, que voltou a registrar dois dígitos de crescimento.

Captação líquida

Desde 2008 na liderança do mercado em captação líquida (diferença entre tudo o que é arrecadado menos o que é resgatado pelos clientes, ou seja, os recursos que efetivamente permanecem na companhia), a Brasilprev registrou em 2014 R\$ 20,5 bilhões nesse indicador. O resultado está 49,2% acima do efetuado em 2013, enquanto o mercado registrou 31,4% de crescimento. Com a manutenção da liderança, a companhia encerrou o exercício com 53,4% de *market share*.

(Fonte: Quantum Axis)

Ativos sob gestão

A Brasilprev fechou o exercício de 2014 com R\$ 113,3 bilhões em ativos sob gestão, volume 34% acima do registrado em 2013 e maior que a média do mercado, que evoluiu 18,4%. Com esse resultado a companhia registrou 25,6% em *market share* no indicador.

(Fonte: FenaPrevi)

Arrecadação

A Brasilprev manteve a liderança em arrecadação total em 2014, com R\$ 31,2 bilhões, crescimento de 34,7% em relação a 2013, e média acima do mercado, que cresceu 13,3%. A companhia deteve 37,4% em *market share* nesse indicador no período. Nos produtos PGBL e VGBL o fechamento foi de R\$ 30,7 bilhões, evolução de 35,6% em relação ao exercício anterior. A companhia apresentou também crescimento superior ao mercado, que registrou 13,7%, o que resultou na liderança na arrecadação desses produtos, com 38,5% de *market share*.

(Fonte: FenaPrevi)

Arrecadação por segmento

A Brasilprev apresentou arrecadação acumulada de R\$ 27,9 bilhões, 32,9% superior a 2013 no segmento individual e uma evolução acima do mercado, que registrou 12,6%. No segmento para menor, a empresa arrecadou R\$ 1,1 bilhão, registrando aumento de 29,9%, diante de 12,2% do mercado. Já no empresarial, a arrecadação foi de R\$ 2,3 bilhões, aumento de 58,0% em relação ao ano anterior, superior ao mercado, que foi de 19,7% e assumindo a vice-liderança em *market share*, com 26,9% de participação.

(Fonte: FenaPrevi)

Portabilidade

A companhia encerrou o período com portabilidade líquida positiva, efeito da diferença entre o volume de portabilidade recebida de R\$1,1 bilhão e volume cedido que foi de R\$ 990 milhões. A portabilidade é um mecanismo disponível no mercado que permite ao cliente transferir a reserva acumulada entre diferentes entidades de previdência complementar.

(Fonte: FenaPrevi)

Reservas técnicas

Em 2014, o saldo das reservas técnicas ficou em R\$ 111,9 bilhões, o que representa aumento de 34,0% sobre o resultado do ano anterior, evolução superior ao mercado, que cresceu 18,5%.

(Fonte: FenaPrevi)

Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

GRI G4-EC1

O valor adicionado demonstra a contribuição social e a riqueza gerada pelas empresas e a sua respectiva distribuição entre diferentes grupos de *stakeholders*. A riqueza é calculada a partir da diferença entre o valor de sua produção e dos bens e serviços produzidos no processo.

O Estatuto da Brasilprev define as políticas de reinvestimento de lucros e distribuição de dividendos, a partir das Assembleias Gerais, e prevê que os acionistas devem receber um dividendo mínimo obrigatório de pelo menos 25% do lucro líquido do período. Com base nos resultados alcançados em 2014, o valor adicionado totalizou R\$ 10.139,7 milhões, 180,4% acima do ano anterior. O volume foi distribuído da seguinte forma: 81,8% para clientes (remuneração dos fundos), 7,5% para o governo (tributos), 4,2% para acionistas (dividendos), 5,5% em lucros retidos e 1% para colaboradores.

Distribuição do valor adicionado (R\$ MM)

	2014	2013	2012	2011	2010
Clientes	8.298,4	2.473,80	5.263,7	3.616,8	2.778,0
Governo	762,9	476,6	397,9	314,8	250,3
Colaboradores	91,1	82,6	72,6	71,9	66,8
Acionistas (dividendos)	426,2	404,2	239,4	216,0	179,0
Lucro retido	561,1	178,3	244,6	169,7	121,2
Total	10.139,7	3.615,5	6.218,2	4.389,2	3.395,1

“(...) A educação financeira e o empenho diário no trabalho são o caminho para as pessoas evoluírem economicamente. Assim, quando a empresa em que trabalho ofereceu o plano Brasilprev como benefício, eu não pensei duas vezes. (...)”

VICTOR CAMARGO

Gestão Socioambiental e de *Stakeholders*



Em 2014, a companhia formalizou sua estratégia de sustentabilidade e definiu uma Carta de Diretrizes e uma Política de Sustentabilidade para disseminar os princípios norteadores de sua atuação no tema, com o alinhamento interno e de seus parceiros de negócios.

Introdução GRI G4-24 | G4-25 | G4-26

Para avançar na sua atuação e aprimorar a sua gestão, em 2014, a Brasilprev formalizou sua estratégia de sustentabilidade. A construção dessa estrutura foi realizada de maneira coletiva pelos gestores da organização e teve como ponto de partida a visão corporativa “ser líder e referência em previdência complementar no Brasil, admirada pela **contribuição ao desenvolvimento sustentável das pessoas e do País**”. No período, também foram definidas uma **Carta de Diretrizes** e uma **Política de Sustentabilidade**, documentos que formalizam o posicionamento da companhia na gestão da sustentabilidade e visam disseminar os princípios norteadores dessa atuação e promover o alinhamento interno e com seus parceiros de negócios, bem como apoiar a tomada de decisões.

Como macroprincípios desse tema, destacam-se:

- Atuar para gerar valor a todos os seus públicos de relacionamento
- Buscar continuamente incorporar em suas atividades diárias e em seus processos práticas que promovam o desenvolvimento sustentável
- Promover o diálogo ético e transparente em todas as relações
- Conscientizar e engajar seus colaboradores e parceiros de negócios com relação ao papel da sustentabilidade para a perenidade da empresa
- Valorizar oportunidades de negócio que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável

- Promover a gestão responsável da carteira de investimentos, tendo em vista o dever fiduciário e os compromissos assumidos com os *stakeholders*, além do papel de investidor institucional da companhia
- Integrar iniciativas públicas voltadas ao tema sustentabilidade, assumindo compromissos com questões relevantes ao negócio da companhia
- Cooperar com outras organizações em iniciativas que visem encontrar soluções para desafios comuns que contribuam para o desenvolvimento sustentável das pessoas e do País
- Divulgar publicamente as Diretrizes de Sustentabilidade adotadas pela organização, bem como comunicar periodicamente a evolução de práticas da empresa que contribuam para o alcance de sua visão

A companhia mantém relacionamento frequente e com abordagem estruturada com os *stakeholders* considerados estratégicos e pauta seus relacionamentos em valores como ética, transparência e equidade. O desenvolvimento das ações, que visam gerar valor para esses públicos, também está alinhado às premissas da filosofia Vida Ativa, que pressupõe que, para viabilizar projetos de vida, é preciso estar atento a quatro dimensões: educação financeira, qualidade de vida, atitude empreendedora e responsabilidade social.

A **educação financeira** pressupõe que a boa administração dos recursos financeiros é vital para possibilitar o planejamento e a viabilização de projetos de vida. Mas, de nada adianta poupar se não houver saúde e disposição.

Diante disso, a segunda dimensão é a **qualidade de vida**, essencial para que se possa aproveitar as conquistas e atingir metas, o que também exige **atitude empreendedora**, força motriz que estimula as pessoas a tirarem seus planos do papel e concretizarem propostas cada vez mais ousadas. E, para usufruir dessas realizações em sua plenitude, é importante colaborar para que a sociedade e o meio ambiente tenham um tratamento adequado, fruto de **responsabilidade social**, tornando esses projetos sustentáveis no longo prazo.

Ao longo do ano, a Brasilprev relaciona-se com seus principais públicos por diversos canais de comunicação e diferentes abordagens:

Acionistas

A relação da Brasilprev com seus acionistas é pautada pelos princípios estabelecidos pela Política de Governança Corporativa da companhia, refletidos também na Carta de Diretrizes de Sustentabilidade. Gerar resultados crescentes e sustentáveis e manter uma relação de equidade, primando pela transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa do relacionamento são compromissos da Brasilprev com esse importante *stakeholder*.

O suporte e a participação dos acionistas são fundamentais para a tomada das decisões assertivas. Anualmente, são realizadas as reuniões da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, ocasiões em que são discutidos assuntos estratégicos, como ocupação de cargos eletivos e aprovação de modificações no estatuto e na prestação de contas.

Cientes

Ciente da importância de manter um relacionamento próximo com seus clientes, e do seu papel na promoção da cultura previdenciária, a Brasilprev tem como proposta de valor o suporte consultivo, a conveniência e a *performance* superior na gestão de ativos.

A companhia acredita que é importante assegurar que seja oferecido ao cliente o plano mais adequado às suas expectativas e condições, além de acesso a diferentes serviços para consulta ao seu plano. Diante do dever fiduciário, a Brasilprev busca a melhor relação risco *versus* retorno na administração dos recursos dos clientes.

Em 2014, a companhia definiu sua estratégia de clientes, um passo importante na evolução desse tema. O trabalho teve várias fases: a primeira foi o estudo das práticas dos acionistas direcionadas a esse público, a avaliação da identidade corporativa da Brasilprev e os trabalhos desenvolvidos anteriormente com esse *stakeholder*, além da análise de pesquisas.

Na segunda fase, o grupo de trabalho estudou minuciosamente a experiência dos clientes com a Brasilprev, avaliando sua jornada completa, já que cada interação pode ser decisiva na satisfação desse público.

Na terceira fase, a análise dos aspectos anteriores levou a equipe a definir demandas essenciais desse público ligadas a facilidade, conveniência, parceria, informações, tempestividade e soluções adequadas. Assim, foi definida a estratégia “ser parceira, promovendo soluções adequadas, de forma tempestiva, com facilidade e conveniência para os clientes”. A partir desse conceito, já estão sendo realizadas várias ações para aprimorar esse relacionamento, como otimizar os resultados de cada contato, simplificar a linguagem de comunicação, entre outras.

Clientes corporativos

Os planos de previdência privada são, cada dia mais, uma ferramenta eficiente para apoiar as empresas na tarefa de atrair e preservar talentos. Na Brasilprev, os clientes corporativos contam com um atendimento qualificado por meio de uma equipe de consultores especializada nesse segmento. Em um modelo personalizado, é oferecido suporte desde a modelagem e a implantação dos planos de previdência privada até a gestão do benefício. A companhia organiza ainda *workshops* e apoia a divulgação de informações para esclarecer dúvidas comuns dos colaboradores sobre as principais características dos planos, reforçando o conceito do produto como um instrumento para poupança de longo prazo e os benefícios propiciados pelo planejamento financeiro.

Os clientes corporativos também podem usufruir de iniciativas de educação financeira, como a plataforma Meu Projeto de Vida, que conta com um curso on-line sobre planejamento orçamentário. Para o público que está próximo do momento de finalização do ciclo laboral e da viabilização do projeto de vida, a Brasilprev passou a disponibilizar em 2014 um *workshop* que aborda os conceitos da educação previdenciária, as mudanças nas finanças na fase pós-laboral, a formação e preservação de reservas, entre outros assuntos. Além disso, a empresa desenvolveu, de forma inédita, um hot site exclusivo para orientar os colaboradores que deixam o emprego, mas desejam continuar participando do plano empresarial.

Acessibilidade GRI FS13 | FS14

O atendimento qualificado dos 1,78 milhão de clientes da Brasilprev e de todos os interessados em adquirir os planos da companhia acontece por meio das mais de 5 mil agências do Banco do Brasil, onde são seguidas Normas Técnicas de Acessibilidade. Dessa forma, é oferecido atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo; facilidade de circulação e de acesso às dependências, aos guichês de caixa e aos terminais de autoatendimento para portadores de deficiência física ou com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva); e prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais às pessoas com deficiências sensoriais (visuais e auditivas). Por meio das agências do BB, localizadas nas mais diversas regiões do Brasil, a empresa também visa atender moradores de cidades com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.

Nos serviços oferecidos pela Brasilprev, a Central de Atendimento e a Ouvidoria contam com número de telefone exclusivo para deficientes auditivos ou de fala, bem como um *chat* específico no site da companhia. O prédio de sua sede também possui uma estrutura adaptada para facilitar o acesso de todas as pessoas por meio de calçada adequada no entorno; iluminação complementar na rua paralela ao edifício; a adaptação de um banheiro por andar para pessoas com deficiência (vaso sanitário, barra lateral e botão de pânico); dois elevadores com barras laterais, áudio e botoeira em braille; demarcação de pisos táteis para deficientes visuais; corrimãos adaptados para acessibilidade; tiras antiderrapantes nos degraus das escadas; plataforma elevatória externa; recepção; e portão com acesso para os cadeirantes.

Central de Atendimento

Um dos principais canais de relacionamento da companhia com seus clientes, a Central de Atendimento, teve importantes aprimoramentos no exercício e conquistou a renovação das certificações ISO 9001:2008 e Probare (Programa Brasileiro de Autorregulamentação), nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão.

A melhoria no desempenho é resultado de treinamento intensivo e de diversas ações tais como a disponibilização de um consultor on-line para sanar as dúvidas dos atendentes. As perguntas mais frequentes ajudam a definir os temas que devem ser tratados nos treinamentos das equipes. As capacitações são, geralmente, realizadas duas vezes por semana, e as dúvidas mais recorrentes também são contempladas em boletins informativos para atualização das equipes.



No ano, a Brasilprev definiu a sua estratégia de relacionamento com clientes: “ser parceira, promovendo soluções adequadas, de forma tempestiva, com facilidade e conveniência para os clientes”.

Além disso, foi criado um Grupo de Operações Especiais (GOE) para tratar as demandas de clientes relacionadas à Central de Atendimento recebidas por meio da Ouvidoria e das redes sociais, bem como atender àqueles que vão pessoalmente à sede da companhia. A área conta ainda com a Ilha de Retenção, responsável por atender aos pedidos de resgate. Em 2014, alcançou a marca de 17% de retenção dos valores solicitados por meio de fundamentada argumentação, o que ajuda na formação de cultura de educação financeira e previdenciária. Isso porque há uma orientação a respeito das vantagens

da previdência e benefícios, inclusive tributários, que os produtos de previdência oferecem para aqueles que focam o longo prazo.

No período, a Central de Atendimento contabilizou mais de 775 mil ligações, 45 mil e-mails e 13 mil atendimentos via *chat*. Em sintonia com a busca contínua por melhorias, ao fim de cada atendimento telefônico é realizada uma pesquisa de satisfação sobre esse canal, que teve a participação significativa de 51% dos clientes e registrou nota média de satisfação de 9,4 (em uma escala de 0 a 10).

Dados Central de Atendimento (mil)

	2014	2013	2012	2011	2010
Ligações	775	796	749	849	1.023
E-mails	45	14	15	22	20
Atendimentos via <i>chat</i>	13	11	54	44	28
Total	833	882	819	916	1.072

Ouvidoria

A área, certificada pela ISO 9001:2008, o que atesta alto padrão de qualidade, é responsável por solucionar com transparência e imparcialidade demandas dos clientes, principalmente de segunda instância (saiba mais em Governança Corporativa).

Site GRI G4-EC7 | FS14 | FS16

O portal Brasilprev oferece uma gama variada de serviços e informações aos clientes e prospects, desde simulações para escolha do plano até explicações sobre a Declaração do Imposto de Renda. No ambiente exclusivo para clientes, é possível gerar boletos para aportes e acompanhar informações detalhadas, como rentabilidade dos fundos (tanto os contratados quanto os disponíveis), saldo acumulado, movimentações financeiras e, no último ano, passou a ter acesso também ao extrato regulamentar completo. A opção resumida do extrato, denominado demonstrativo financeiro, segue à disposição para acompanhamento das movimentações do plano e saldo acumulado. Uma das metas de 2015, criada a partir da estratégia de clientes, é colocar outras versões simplificadas no meio digital, a fim de facilitar o entendimento das informações

por parte dos clientes. Além disso, poucos participantes optaram por continuar a receber extratos impressos, mostrando a efetividade do programa do envio em papel.

Em 2014, o site compilou 1,7 milhão de acessos gerais, 25% a mais do que em 2013.

Celular

O uso do celular para acompanhamento dos planos ganha, ano a ano, mais relevância no relacionamento da Brasilprev com seus clientes e também na rotina deles. Em 2014, a ferramenta registrou mais de 1,8 milhão de transações, salto de 111% sobre o total de 2013.

Os clientes ainda contam com o serviço de SMS que oferece informações sobre o saldo do plano, o acompanhamento de resgates, pendências de documentos, além do envio do código de barras para pagamento de contribuições. No último ano, houve um aumento na base de clientes que usufruem essa conveniência, que pode ter periodicidade semanal, quinzenal ou mensal, de acordo com a escolha do participante.

Outro destaque foi a criação de um aplicativo de educação financeira que mostra, de forma lúdica, quanto o usuário precisaria poupar por mês para realizar um projeto de vida. A intenção é elucidar, de forma criativa e de acordo com o conceito de formação de cultura previdenciária, que é possível poupar para a realização dos mais diversos objetivos, além de incentivar os clientes a acompanharem seus planos com maior atenção. O aplicativo entrará nos canais ainda no primeiro semestre de 2015.

Terminais de autoatendimento do Banco do Brasil

Os terminais de atendimento do Banco do Brasil, que somam mais de 44 mil unidades distribuídas por todo o País, permitem que os clientes Brasilprev consultem as movimentações realizadas em seu plano. Em 2014, foram 353 mil consultas, aumento de 27% em relação a 2013.

Cartilha “Previdência Sem Mistério” GRI FS16

Outra iniciativa que reafirma a preocupação da Brasilprev em disseminar valores e conceitos ligados à poupança de longo prazo é a cartilha Previdência Sem Mistério. Com linguagem didática, direta e informativa o material traz o conceito e o funcionamento de planos, as opções de investimentos disponíveis no mercado, os aspectos que devem ser considerados na contratação, entre outros. A cartilha, que recebeu cerca de 100 mil acessos em 2014, pode ser conferida no site da companhia, na seção Sobre a Previdência e está disponível para *download*.

Vídeos GRI G4-EC7 | FS14 | FS16

O canal corporativo da companhia no YouTube disponibiliza vídeos sobre diversos temas como serviços oferecidos aos clientes, produtos e educação financeira, abordados em seus diferentes aspectos. Também com o objetivo de disseminar a cultura de poupança, em 2014 foram publicados dois novos vídeos cujos atores principais são os clientes contando como os planos de previdência Brasilprev ajudaram na realização de seus projetos de vida. Com esses lançamentos, a companhia mantém um acervo com cerca de 60 vídeos que, somente no último ano, somaram mais de 73 mil visualizações.

9,4

é a nota média de aprovação em pesquisas realizadas ao fim das ligações telefônicas dos clientes.

Roadshows GRI FS16

Assim como ocorreu em 2013, um dos destaques em 2014 foi a realização de 12 *roadshows* em 11 cidades (Brasília, Salvador, Belo Horizonte, São Paulo, Campinas, Rio de Janeiro, Ribeirão Preto, Curitiba, Porto Alegre, Florianópolis e Bauru). Juntos, os economistas-chefe da Brasilprev, da BB DTVM e do Principal Financial Group ministraram palestras com o tema Perspectivas Econômicas no Brasil e no Mundo para os clientes e gerentes do BB. A ideia foi abordar o comportamento do mercado financeiro em um contexto de mudanças de cenário, com o aumento das incertezas em relação aos rumos da economia. A iniciativa também teve o objetivo de disseminar o conceito de educação previdenciária aos ouvintes e salientar que a previdência é um investimento de longo prazo.

Ações de relacionamento

A Brasilprev mantém um programa de relacionamento que inclui eventos como jantares, cafés da manhã, shows patrocinados, exposições e apresentações culturais. Um exemplo é o Circuito Pedalar, em que os clientes podiam adquirir um *kit* com bicicleta dobrável, capacete, camiseta, sacola de *nylon*, *squeeze* e medalha (pós-prova) por um valor especial. Durante o ano, a empresa promoveu 90 eventos com a participação de mais de 50 mil clientes e *prospects*.

Apoio aos gerentes do BB

A Brasilprev investe de forma constante e sistemática no treinamento e suporte aos gerentes do BB para garantir a qualidade e fomentar o crescimento das vendas. Essa iniciativa tem como objetivo prover informações para que o gerente indique o plano adequado e tenha as respostas para as principais dúvidas dos clientes, como tributação e os fundos que compõem as carteiras. Além dos *roadshows* citados anteriormente, foram realizados 429 treinamentos presenciais nas agências do BB em 2014, com participação de 5.075 pessoas, além de 172 capacitações remotas por meio do núcleo de apoio consultivo, com 5.015 contemplados.

Essas iniciativas mostraram-se bem-sucedidas: a pesquisa de satisfação dos gerentes obteve aprovação de 93% dos entrevistados, cinco pontos percentuais acima do índice alcançado em 2013.

A equipe Comercial, responsável por responder a dúvidas e perguntas dos gerentes, agora soma 116 profissionais que realizam visitas diárias a esse público para estreitar o relacionamento. Além disso, sete colaboradores desse grupo passaram a compor a Ilha Consultiva dedicada exclusivamente aos gerentes de regiões específicas, principalmente aquelas que não eram atendidas pelos demais consultores. Em 2015, esse processo de melhoria terá continuidade com o objetivo de acompanhar de forma adequada o crescimento e a expansão da empresa.

Colaboradores

A Brasilprev tem diretrizes claras sobre o relacionamento com o público interno. Elas incluem a promoção da diversidade e equidade; a manutenção de um ambiente de trabalho que favoreça o diálogo e esteja em sintonia com os interesses legítimos dos colaboradores; e o apoio ao desenvolvimento profissional. A empresa também está comprometida em garantir a saúde e a segurança integrais de sua equipe e apoiar a realização dos projetos de vida por meio de benefícios e conveniências que atendam à filosofia Vida Ativa: educação financeira, atitude empreendedora, qualidade de vida e responsabilidade social. Além disso, compromete-se a orientar sobre condutas e comportamentos corporativos esperados por meio de seu Código de Conduta e Guia de Competências.

No fim de 2014, a Brasilprev mantinha um quadro funcional formado por 557 colaboradores efetivos, um aprendiz, 14 estagiários e 13 jovens cidadãos. Todos os colaboradores efetivos são CLT e trabalham em período integral. Os estagiários, jovens cidadãos e aprendizes atuam sob o regime de contrato específico.

Todos os colaboradores efetivos são CLT e trabalham em período integral. Os estagiários, jovens cidadãos e aprendizes atuam sob o regime de contrato específico.

Quadro de colaboradores GRI (G4-10)*

	2014	2013	2012	2011	2010
Efetivos	557	519	499	457	478
Em regime de meio período (Jovem Cidadão)	13	10	11	5	9
Estagiários	14	16	12	11	12
Aprendizes	1	4	4	4	0
Mulheres	269	250	233	219	236
Homens	289	269	266	238	242
Norte	2	2	1	1	1
Nordeste	8	7	9	8	5
Sul	16	13	15	13	12
Sudeste	524	490	467	429	454
Centro-Oeste	8	7	7	6	6

* Nas categorias de gênero e região, são considerados somente os colaboradores efetivos e aprendizes.

Número de contratações e rotatividade por faixa etária, gênero e região GRI (G4-IL1)

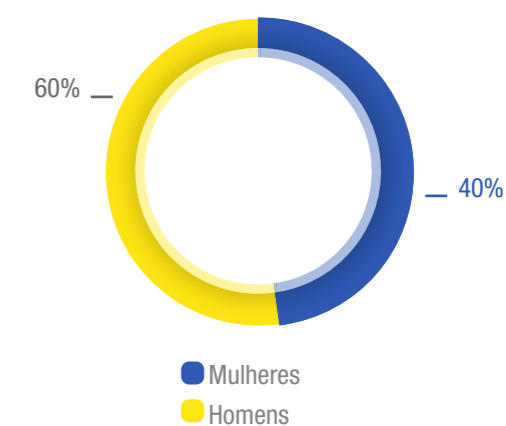
	2014	2013	2012	2011	2010
Número total de novos colaboradores	93	98	136	84	99
Taxa de novas contratações (%)	16,80	18,53	27,04	18,22	20,67
Faixa etária abaixo dos 30 anos	42	62	62	44	49
Faixa etária de 30 a 50 anos	43	32	60	35	44
Faixa etária Mais de 50 anos	8	4	14	5	6
Mulheres	44	49	57	32	41
Homens	49	49	79	52	58
Região Sul	2	0	1	1	0
Região Sudeste	85	96	132	81	98
Região Centro-Oeste	4	2	2	2	1
Região Norte	2	0	0	0	0
Região Nordeste	0	0	1	0	0
Número total de pessoas que saíram da companhia	67	70	92	101	75
Rotatividade (<i>turnover</i> – %)	14,52	16,18	23,98	23,07	21,57
Faixa etária abaixo dos 30 anos	20	25	32	34	23
Faixa etária de 30 a 50 anos	37	39	49	55	39
Faixa etária Mais de 50 anos	10	6	11	12	13
Mulheres	28	30	38	43	40
Homens	39	40	54	58	35
Região Sul*					
Região Sudeste	67	70	92	101	75
Região Centro-Oeste*					
Região Norte*					
Região Nordeste*					

* Informação não disponível.

Valorização dos profissionais

Como um dos principais objetivos estratégicos da companhia é atrair, valorizar e reter talentos, uma série de iniciativas são desenvolvidas para promover o crescimento pessoal e a qualificação profissional, estimular a cultura do alto desempenho e oferecer oportunidades de ascensão. Isso porque, para a Brasilprev, a satisfação e a consequente produtividade estão diretamente relacionadas com a percepção que cada colaborador tem de seu papel e sua importância para a obtenção dos resultados corporativos. Nesse sentido, a companhia busca o alinhamento de todos sobre a estratégia, os objetivos, os resultados e demais temas que impactam a companhia e o mercado de atuação.

Cargos de Gestores por Gênero



Com esse posicionamento, em 2014 a pesquisa de Clima, que avalia os macrotemas comprometimento, qualidade de vida, cultura de alto desempenho, liderança e capacitação de desempenho mostrou que a média de satisfação das 427 pessoas que responderam ao questionário, em relação a todos esses quesitos, foi de 81%. Quando avaliamos a pergunta “Essa empresa está fazendo um bom trabalho de vivência de seus valores?”, o número sobe para 85% frente a 79,4% do ano anterior. Contribuíram para os bons resultados diversas ações, tais como:

Capacitação GRI G4-LA9

A companhia mantém um Programa de Subsídio Educacional, com bolsas de estudo para cursos de graduação, pós-graduação, MBA e do idioma inglês, nos quais foram contemplados, em 2014, 102 profissionais (sendo 31 novos bolsistas e 71 antigos), em um investimento total de R\$ 464.846,58. Outra ferramenta que oferece aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento são os cursos de curta duração presenciais e on-line oferecidos por meio do Núcleo de Desenvolvimento. Trata-se de uma plataforma virtual que foi revitalizada no exercício para facilitar a navegação e o acesso à lista de treinamentos disponíveis, além de ter agregado novas funcionalidades, como a troca de mensagens entre os colaboradores sobre capacitações já realizadas. No fim do ano, o Núcleo contabilizou 17 cursos com participação média de 10 colaboradores em cada treinamento.

A capacitação geral, que contempla os cursos presenciais, somou 258 horas, um balanço de duas horas e 10 minutos por colaborador (considerando 585 pessoas entre colaboradores efetivos, estagiários, jovens cidadãos e aprendizes). Do total, participaram 150 pessoas, sendo 90 mulheres e 60 homens; 26 assistentes, 110 analistas; e 14 estagiários. Além disso, as áreas podem solicitar treinamentos externos que, no exercício, somaram R\$ 813.500,47. No programa de estágio, que contou com 14 pessoas, foi realizada uma média de uma hora e 26 minutos de treinamento. Além disso, os orientadores e os gerentes dos estagiários participaram, em média, de uma hora de capacitação cada um, durante o ano.

Outro avanço importante foi a formação da quarta turma do Programa de Desenvolvimento de Gestores (PDG). Com uma média de 13 horas por ano (considerando um total de 88 gestores), as quatro turmas incluíram todos os gerentes e coordenadores da companhia, sendo 38 mulheres e 50 homens. Ocorreram também mais dois treinamentos para esse público. O primeiro consistia em um Módulo de Reciclagem, para todos os gestores (de coordenadores a superintendentes), e o segundo era específico para os gestores de gestores.

Também foram oferecidos cursos em instituições parceiras e acompanhamento individual para desenvolver competências relacionadas à liderança e à gestão de pessoas. Em 2015, consultas e pesquisas definirão as demandas de diferentes níveis hierárquicos para que sejam montados novos programas e cursos.

Protagonismo GRI G4-LA11

A Brasilprev incentiva os colaboradores a assumirem a responsabilidade sobre a evolução e o desenvolvimento de suas carreiras, considerando que os gestores participem e orientem na definição de prioridades com vistas a contribuir para o alcance dos projetos de vida de cada pessoa. Para isso, a companhia desenvolve avaliação anual da *performance* de 100% dos colaboradores efetivos – em 2014, 52,2% homens e 47,8% mulheres – por meio do Ciclo de Desempenho, que tem como premissas a objetividade e a transparência do processo. O objetivo é avaliar e acompanhar as metas, bem como apoiar no desenvolvimento de comportamentos esperados pela companhia.

Outro programa piloto iniciado no exercício e que deverá ter desdobramentos em 2015 é o uso da ferramenta de gestão de pessoas Quantum – para cargos de especialistas e seniores. Os profissionais da área de Gestão de Pessoas foram treinados para aplicar os testes nos colaboradores que, após responderem uma série de questões, recebem como resultado uma análise do seu perfil com tendências de comportamento, competências e desempenho. Essas informações incrementam o autoconhecimento e apoiam estes colaboradores na elaboração do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) – uma das etapas do Ciclo de Desempenho que propõe a seleção de competências para serem desenvolvidas por meio de um plano de ação individual.

“(...) Acredito que a previdência é um investimento que incentiva a disciplina de poupar para o longo prazo e é um instrumento indispensável para que eu tenha tranquilidade financeira no futuro.”

JOSÉ BELIZARIO



Reconhecimento

Em 2014, a empresa colocou várias vezes em prática uma das características de sua gestão de pessoas: a celebração. Além das datas que sempre são lembradas, como Dia dos Pais, Dia das Mães, entre outras, foram realizadas iniciativas especiais durante a Copa do Mundo, no período em que a companhia atingiu a marca recorde de R\$ 100 bilhões em ativos sob gestão e quando foi reconhecida como empresa mais admirada no segmento de previdência privada no *ranking* da revista *Carta Capital*.

Visando entregar um ambiente ainda melhor para os colaboradores, a companhia investiu em diversas melhorias em suas instalações, como o Espaço de Convivência. Ele foi remodelado para receber mais pessoas e passou a oferecer também novos serviços e praticidade. Além disso, uma parceria com uma empresa do ramo de alimentação também permitiu a instalação de três geladeiras em sistema de autosserviço que oferecem várias opções de refeições rápidas. O Espaço de Conveniências para exposição e venda de produtos diversos, com descontos, também foi revitalizado.

Benefícios e conveniências GRI G4-LA2

Alinhados à filosofia Vida Ativa, diversos benefícios e conveniências são oferecidos aos colaboradores efetivos e estagiários, planejados a partir das dimensões de desenvolvimento pessoal e profissional, saúde/proteção do colaborador e de sua família, finanças, qualidade de vida e lazer.

Além daqueles definidos pelo acordo coletivo da categoria, como auxílio-creche, seguro-saúde e Plano de Participação de Resultados, a companhia também oferece um conjunto diferenciado de atrativos, dentre os quais destacam-se biblioteca, curso para futuros papais e mães, pecúlio por morte ou invalidez, Programa de Assistência ao Empregado (PAE – orientação psicológica, financeira e jurídica), pagamento quinzenal, treinamento on-line de educação financeira, *day off* no dia do aniversário, jornada de trabalho flexível, quadra poliesportiva, etc.

Em 2014, a companhia aprimorou seu programa de *check-ups* anuais. Os colaboradores realizaram exames clínicos e hemograma completo e os executivos ganharam mais opções, com a ampliação da lista de exames e a escolha de um hospital de referência.

23

foi o número de jovens do programa Jovem Cidadão empregados em 2014.

Nosso Brasilprev GRI G4-EC3

A empresa oferece aos colaboradores efetivos o plano de previdência Nosso Brasilprev. O benefício tem como objetivo apoiar a viabilização de projetos de vida e é oferecido na opção de contribuição definida. Está disponível nas modalidades PGBL e VGBL e permite aos funcionários a obtenção de condições diferenciadas para filhos na contratação do Plano Brasilprev Júnior.

Os colaboradores podem usufruir de taxas exclusivas de administração, isenção da taxa de carregamento, pensão ao cônjuge, ao companheiro ou aos dependentes com idade até 21 anos e pecúlio 100% custeado pela empresa. Ao completar três anos de casa, o colaborador efetivo passa a ter direito a 40% do saldo constituído pela companhia e, a partir de sete anos, a 100%, sendo que o valor pode ser resgatado após o desligamento ou a aposentadoria. Em 2014, a contribuição total da Brasilprev ao plano somou R\$ 2.121.492,00, cifra equivalente ao depósito mensal médio de R\$ 176.791,00 e acima do depósito mensal médio de R\$ 154.752,04, registrado em 2013.

Para os colaboradores acima de 45 anos, a companhia também oferece um *workshop* focado na fase pós-laboral. Ele aborda, entre outros assuntos, as mudanças nas finanças e a preservação de patrimônio, bem como a importância de avaliar novas oportunidades que surgem nesse momento de vida – tais como uma segunda carreira ou abertura de um negócio próprio. GRI G4-LA10

Programa de Estágio

Em 2014, a Brasilprev recebeu 14 estagiários e integrou cinco ao seu quadro de colaboradores. Para a formação profissional dos estudantes, o programa inclui calendário de encontros periódicos entre estagiários e orientadores, com o apoio da área de Gestão de Pessoas. A principal meta é investir no processo de aprendizagem e no desenvolvimento de competências organizacionais. Nesse sentido, em 2014 todos foram convidados a realizar trabalhos de conclusão do período, alinhados aos objetivos estratégicos da companhia. Além da remuneração, os estagiários recebem seguro-saúde, seguro de vida, auxílio-refeição e auxílio-transporte.

Programa Aprendiz

Destinado a jovens de 14 a 24 anos que estejam cursando o ensino fundamental ou médio, o programa atende à determinação do Ministério do Trabalho de contratação de aprendizes conforme o percentual de colaboradores da companhia. Os participantes podem ser indicados pelos próprios funcionários e recebem, além da remuneração, vale-transporte, seguro-saúde e odontológico, seguro de vida, auxílio-alimentação, auxílio-refeição, *day off* no dia do aniversário e academia. Os aprendizes também participam de um curso técnico relacionado ao negócio da companhia.

Jovem Cidadão GRI G4-SO1

Adotado em parceria com o governo paulista, o programa Jovem Cidadão visa à inserção de alunos da rede pública estadual de ensino médio no mercado de trabalho, sob as condições de um estágio remunerado. A exemplo de anos anteriores, em 2014 a iniciativa acolheu 23 jovens, com idade entre 16 e 21 anos, que, além da oportunidade do primeiro emprego, têm como benefício refeições em estabelecimentos conveniados, seguro-saúde e o auxílio-transporte. Os jovens participam de aulas ministradas pelos colaboradores voluntários da companhia – que fazem parte do programa Voluntário Cidadão – como forma de buscar o desenvolvimento profissional e pessoal dos estudantes (leia mais no capítulo Sociedade). Também são realizadas entrevistas mensais como forma de avaliar o andamento das atividades.

Fornecedores GRI G4-12

A Brasilprev mantém com seus fornecedores um diálogo contínuo e relações baseadas na transparência e ética, tendo como diretriz a disseminação da importância de ter uma gestão para sustentabilidade. Os processos de contratação, conduzidos pela área de Gestão de Fornecedores, visam à imparcialidade e à concorrência leal para uma relação de ganho entre as partes.

Nesse sentido, os contratos firmados pela companhia possuem uma cláusula padrão que aborda questões específicas sobre responsabilidade social, tais como respeito à legislação trabalhista; direitos humanos (a não contratação de mão de obra que envolva a exploração de trabalho forçado ou infantil); repúdio a práticas de discriminação; e respeito às normas de segurança e de medicina do trabalho; bem como a preservação do meio ambiente.

Em 2014, do total de 376 contratos vigentes no ano, cerca de 70% possuíam essa cláusula. Aqueles que não tinham essa declaração referem-se a licenças de *software*, concessionárias de energia e telefonia, entre outros que não são flexíveis ao modelo estabelecido pela companhia.

Além dessa iniciativa, há um Termo de Compromisso com as práticas que a Brasilprev adota, valoriza e recomenda, como uma forma de incentivá-los a seguir as mesmas ações em suas empresas. Existe também uma Ouvidoria do Fornecedor, que é o canal formal direto, participativo, isento e confidencial para que esses parceiros comerciais possam enviar sugestões, reclamações e elogios por carta ou e-mail.

Para engajá-los no tema sustentabilidade, estreitar os contatos interpessoais e incentivar a troca de informações, a companhia realiza desde 2006 o Encontro de Fornecedores. A oitava edição ocorreu em 2014, sob o tema A Evolução da Sustentabilidade na Brasilprev, reuniu 48 representantes de 37 empresas e contou com apresentação da estratégia de sustentabilidade da companhia, bem como possibilitou um espaço de diálogo para que eles pudessem manifestar como a Brasilprev poderia ajudá-los no caminho da sustentabilidade e vice-versa. As conclusões demonstraram a importância do tema e da disseminação para esses parceiros.

A cadeia de fornecedores da companhia englobava, ao fim do ano, 933 empresas prestadoras de serviço, todas localizadas no Brasil, e com as quais a Brasilprev realizou pagamentos superiores a R\$ 118,6 milhões. Os principais serviços adquiridos incluem empresas de informática, *hardware*, *software*, desenvolvimento de sistema/programas, consultoria, marketing, produtos promocionais, eventos, manutenção predial, elétrica, hidráulica, civil, ar-condicionado, impressos e formulários, material de expediente, serviços internos, transporte, guarda de documentação e materiais e impressão. Não houve em 2014 mudanças significativas em relação ao porte, à estrutura ou à participação acionária na cadeia de fornecedores. GRI G4-13

Regulador e Governo GRI G4-16

A Brasilprev busca contribuir para iniciativas que visem aprimorar as atividades e a segurança do mercado em várias instâncias, seja em órgãos governamentais ou em entidades que representam o segmento. Dessa forma, participa ativamente de reuniões, encontros e fóruns de importantes entidades do mercado em calendário definido de maneira independente pelas instituições.

Neste sentido, é associada à Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), organização civil sem fins lucrativos que congrega e representa empresas e entidades atuantes no território nacional nos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas. Afiliada à Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), a FenaPrevi busca o fortalecimento do setor, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do país.

Por considerar sua participação estratégica, a Brasilprev contribui financeiramente com a Federação, por meio da taxa básica de associação, e tem uma posição na Diretoria estatutária da entidade. Além disso, colaboradores da empresa fazem parte de comissões, grupos de trabalho e participam de eventos para discutir temas relevantes para o mercado de previdência e para a companhia. A Brasilprev também integra as atividades promovidas pela CNseg, representando a FenaPrevi, e mantém diálogo com a Superintendência Nacional de Seguros Privados (Susep), órgão regulador do mercado de atuação da Brasilprev, por meio de grupos de trabalhos.

Na Brasilprev, o relacionamento com estes públicos integra a atividade de representação institucional, que tem como orientação uma política interna, aprovada pelo Conselho de Administração em 2014. O documento define papéis e responsabilidades para a interação com essas entidades, a imprensa e os investidores. Os colaboradores também contam com um normativo interno que orienta especificamente sobre o relacionamento com estas entidades estabelecendo um fluxo de comunicação e gestão do conhecimento.

Sociedade GRI G4-S01

A Brasilprev reconhece a importância de seu papel como agente transformador na sociedade e para balizar esse relacionamento tem como diretrizes:

- Apoiar iniciativas e projetos sociais que busquem o desenvolvimento sustentável e estejam alinhadas ao contexto operacional do negócio da companhia.
- Incentivar o engajamento dos colaboradores em iniciativas sociais.
- Dialogar com a comunidade do entorno, buscando contribuir para práticas sustentáveis e relevantes para a região.
- Disseminar conceitos sobre educação financeira, com o objetivo de tornar a população cada vez mais consciente sobre a necessidade de poupança de longo prazo, bem como sobre os produtos e serviços que comercializa, primando pela clareza e transparência.

Projetos sociais desenvolvidos com recursos privados GRI G4-EC7 | FS14.1

No exercício, a Brasilprev deu continuidade à iniciativa Projetos de Vida na Ponta do Lápis, realizada em parceria com a Trevisan Escola de Negócios desde 2010. O objetivo é disseminar, por meio de palestras gratuitas, princípios de educação financeira para a sociedade, em ação alinhada à prioridade de formação de cultura previdenciária que compõe a estratégia de sustentabilidade da companhia. O conteúdo abrange a importância do planejamento financeiro e da poupança de recursos para o longo prazo. Com duração de cerca de 1 hora e 30 minutos, o encontro é conduzido por universitários que passam por treinamentos para tornarem-se multiplicadores do tema e é direcionado aos estudantes de escolas públicas e privadas, membros de associações de bairros e outras entidades da capital e do ABC paulista. Após a palestra, o participante recebe um resumo do conteúdo apresentado e a indicação para acessar uma planilha de orçamento disponível no site da Brasilprev. No fim de 2014, o projeto alcançou a marca de 1.190 palestras, que reuniram mais de 55 mil pessoas.

Projetos apoiados com recursos incentivados

A Brasilprev também faz uso frequente dos principais mecanismos de renúncia fiscal oferecidos pelo governo e apoia projetos socioculturais e esportivos como forma de promover o desenvolvimento sustentável. Em 2014, a empresa passou a apoiar também projetos incentivados pelas Leis do Pronon e Pronas/PCD, como forma de contribuir com a qualidade de vida e bem-estar da sociedade. No exercício, os investimentos nessa área somaram R\$ 16,4 milhões.



Compromissos voluntários

A Brasilprev reforça o seu papel como agente indutor de mudanças integrando compromissos e acordos voluntários com os quais compartilha princípios e valores. É associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e detém o direito de uso do selo do Programa Empresa Amiga da Criança, concedido pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente, em função das iniciativas voltadas a esse público. Desde 2008, apoia o Pacto Global e renovou em 2014 o

compromisso de incorporar ao seu negócio práticas pautadas pelo respeito aos direitos humanos, às relações de trabalho, ao meio ambiente e ao combate à corrupção. Também subscreve o CDP, iniciativa internacional sem fins lucrativos, que atua com o respaldo de investidores institucionais (como a Brasilprev), solicitando às empresas que mensurem, divulguem e compartilhem informações sobre suas práticas relacionadas às mudanças climáticas, à água e às florestas. GRI G4-15

Projeto	Número de projetos	Valor investido (em reais)
Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad)	5	1.761.009,96
Lei do Esporte	2	1.834.131,40
Lei do Idoso	1	1.830.273,00
Lei Rouanet	10	7.355.000,00
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	1	1.830.273,00
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)	1	1.830.273,00

Fumcad

No apoio a projetos sociais com recursos incentivados, a companhia prioriza, por meio do Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad), iniciativas voltadas à educação e ao trabalho. Em 2014 foram contemplados cinco projetos, que realizarão suas atividades ao longo de 2015.

- **Associação Programa Educar** – A instituição oferece formação humana e técnica para adolescentes por meio de cursos profissionalizantes que visam prepará-los para o ingresso no mercado de trabalho, na condição de aprendizes. O apoio da companhia será destinado à realização do projeto Aprendiz de Mídias Digitais, ao longo do ano de 2015, com o objetivo de formar cerca de 40 jovens nessa área.
- **Educadores sem Fronteiras** – A companhia apoia o projeto Ecosaberes – Desenvolvimento Sustentável dos Conhecimentos, da instituição Educadores sem Fronteiras, com a finalidade de proporcionar educação privada a crianças e adolescentes da região do Jardim Ângela, bairro da periferia da capital paulista. A iniciativa, com apoio renovado pela Brasilprev para 2015, visa proporcionar conhecimento a 80 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social.
- **Congregação Israelita Paulista** – O projeto Inovação e Tecnologia atenderá 280 crianças e jovens com idade entre seis e 17 anos, promovendo atividades para incrementar habilidades e impulsionar a capacidade de criar soluções inovadoras por meio de tecnologia. Visa promover a melhoria contínua da educação para essa área do conhecimento, estimulando a habilidade de negociação em situações de conflito, capacidade crítica e de reflexão, metacognição, criatividade, inovação, lógica e saber científico.

- **Imagemágica** – O projeto Escola do Olhar visa à implantação de oficinas de fotografia artesanal em escolas e instituições públicas com objetivo de formar 120 jovens para o mercado de trabalho e o empreendedorismo. Em 2015, serão capacitados 30 educadores e realizadas duas oficinas de capacitação aberta à população com a participação estimada de 500 pessoas aproximadamente.
- **Gotas de Flor com Amor** – O projeto Técnicas Administrativas e Comerciais para o Mercado de Trabalho tem o objetivo de desenvolver competências técnicas, comportamentais e de gestão de modo a promover a inserção do jovem no mercado de trabalho. Por meio dessa iniciativa serão beneficiados 40 jovens de comunidades da zona sul de São Paulo.

Lei do Idoso

Desde 2013, a Brasilprev destina recursos incentivados por meio da Lei do Idoso. Os projetos são avaliados de acordo com os benefícios de educação, geração de renda e qualidade de vida, premissas alinhadas à missão e à visão da companhia. No ano, a instituição apoiada foi o Hospital de Câncer de Barretos, por meio do projeto Feliz Idade. O objetivo é promover qualidade de vida para os pacientes internados com ações de integração e confraternização com seus familiares.

Lei Pronon

A Brasilprev investe no projeto Capacitar, do Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAACC), com vistas a proporcionar uma cultura de aprendizagem contínua a toda equipe de enfermagem e técnicos por meio da aquisição de novas competências vinculadas às estratégias corporativas.

Lei Pronas/PCD

No Hospital A.C. Camargo – Fundação Antônio Prudente –, a companhia apoia o Programa de Reabilitação do Paciente em Tratamento ou Tratado por Câncer. O projeto insere-se nas áreas de reabilitação e habilitação da pessoa com deficiência; diagnóstico diferencial do paciente; identificação e estimulação precoce das deficiências; e adaptação, inserção e reinserção desse público no mercado de trabalho.

Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte

Por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e da Lei de Incentivo ao Esporte, a companhia apoiou a realização de diversos espetáculos teatrais, musicais, produção de livros de arte, filme, exposições, fóruns e atividades esportivas. Dentre os projetos apoiados, destacam-se:

- **Exposição Salvador Dalí** – A exposição inédita Salvador Dalí – Uma Retrospectiva trouxe ao Brasil obras de um dos mais importantes artistas do século XX. Foram reunidas pinturas, esculturas, gravuras, desenhos e fotografias do artista e realizadas ações interativas, com atividades para crianças, idosos e portadores de deficiência. A mostra, que cumpriu temporadas no Rio de Janeiro e em São Paulo, foi visitada por mais de 530 mil pessoas.
- **O Quebra-Nozes** – O espetáculo, um clássico de Tchaikovsky, é uma das mais conhecidas obras do balé. O projeto contou com produção da Cisne Negro Cia. de Dança e foi realizado pelo Instituto Alfa de Cultura, que administra o Teatro Alfa e desenvolve atividades socioeducativas para formação de público e ampliação do acesso à cultura. Foram oferecidos ingressos gratuitos para mais de 1,2 mil espectadores de ONGs e escolas públicas. Além disso, contou com a participação de 12 corais de entidades beneficentes e de terceira idade durante os espetáculos.

- **Circuito Pedalar** – Passeio ciclístico direcionado à família, que busca promover o lazer e estimular o uso da bicicleta no dia a dia, além de conscientizar sobre o uso racional do transporte em favor da mobilidade urbana. Esse projeto foi patrocinado pelo terceiro ano consecutivo e realizado nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília, contando com a participação de mais de 23 mil pessoas.

Programas de Voluntariado

Para incentivar o engajamento dos colaboradores em iniciativas sociais, tal como orienta a Carta de Diretrizes de Sustentabilidade, a Brasilprev promove ações de voluntariado há alguns anos. Para isso, permite que os colaboradores se ausentem, durante o expediente, por até oito horas ao ano para atuar em ações internas e externas como voluntários. O programa engloba as seguintes iniciativas:

Voluntário Cidadão

Os voluntários ministram aulas destinadas ao desenvolvimento pessoal e profissional de jovens com idade entre 16 e 21 anos, integrantes do Programa Jovem Cidadão, do governo paulista, também apoiado pela empresa. Em 2014 foram 66 voluntários, que levaram conhecimento para 22 jovens do quadro de pessoal da companhia.

Contadores de Histórias

Em parceria com instituições do entorno da sede da Brasilprev, voluntários e colaboradores estimulam a leitura entre crianças de três a 12 anos. Os encontros acontecem esporadicamente, tendo como material os livros e adereços fornecidos pela companhia para enriquecer as atividades. A iniciativa visa proporcionar momentos lúdicos e cooperar com o desenvolvimento cultural desse público.

Projeto de Vida na Ponta do Lápis GRI FS16

Em linha com a iniciativa de promoção de palestras de educação financeira para a sociedade, a Brasilprev incentiva os colaboradores a disseminarem o tema em instituições de seu entorno, sempre que solicitada. Para isso, eles contam com o apoio da área de Responsabilidade Social e do treinamento on-line sobre o tema, disponibilizado no Núcleo de Desenvolvimento para o público interno.

Campanhas internas de doações

Anualmente, a companhia realiza campanhas para arrecadar produtos e materiais diversos para o público atendido por instituições parceiras. Além das tradicionais mobilizações para angariar agasalhos e presentes de Natal, outros alvos foram definidos em 2014: material de artes, alimentos e produtos de higiene.

Ao todo foram cinco campanhas que, em 84 dias, arrecadaram 3.354 itens, entre materiais de artes infantis e de higiene adulto e infantil. Os colaboradores também doaram 2.819,88 quilos de agasalhos e alimentos, além de 429 brinquedos que foram entregues a oito associações na campanha de Natal. Os recursos são destinados às instituições cadastradas de acordo com a necessidade mapeada pela área de Responsabilidade Social, visando atender, de maneira rotativa, o maior número delas.

Meio Ambiente

A Brasilprev tem como compromisso agir de maneira responsável com todas as partes com as quais se relaciona, o que inclui incorporar continuamente práticas que contribuam para a redução de seu impacto na natureza. Para isso, incentiva seus colaboradores e parceiros de negócios a atuarem nesse sentido e busca racionalizar o uso de recursos, visando à eficiência operacional e à preservação do meio ambiente.

A companhia ainda faz a gestão das emissões de GEE e, para compensá-las, desde 2012 adquire créditos de carbono do projeto Cerâmica Lara/Sustainable Carbon (que promove benefícios sociais, ambientais e econômicos) e se mantém responsável por uma área de floresta nativa, com seis hectares, localizada no município de Barra do Turvo, no interior do Estado de São Paulo.

Reforçando esse compromisso, a empresa também é signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), que tem a defesa do meio ambiente como um dos seus princípios universais. Como investidor institucional, desde 2005, a Brasilprev ainda é membro do CDP em prol do controle das mudanças climáticas. A organização internacional sem fins lucrativos atua com o respaldo de investidores, solicitando às empresas que divulguem informações sobre suas práticas relacionadas às mudanças climáticas, ao consumo de água e à interação com florestas. O objetivo é promover a inclusão desses temas na pauta das decisões estratégicas desses públicos.



Por meio de recursos próprios e oriundos de incentivos fiscais, a Brasilprev investe em ações socioambientais, que incluem, por exemplo, a disseminação de princípios de educação financeira para a sociedade.

Prêmios e Reconhecimentos

Repetindo a *performance* de anos anteriores, em 2014 a Brasilprev recebeu importantes prêmios e reconhecimentos. O empenho constante em aprimorar as boas práticas de gestão, o atendimento especializado aos clientes, baseado nos mais rígidos princípios de transparência, e a busca contínua por inovações em produtos foram reconhecidos por conceituadas organizações setoriais e veículos de imprensa.

Reputação

- **As Mais Admiradas da revista Carta Capital** – A companhia conquistou, pela quinta vez, o primeiro lugar no *ranking* do segmento de previdência privada no prêmio As Mais Admiradas da revista *Carta Capital*. Durante a pesquisa, 1.800 executivos de 600 empresas de 47 diferentes setores são entrevistados e avaliam as organizações de acordo com 12 quesitos, como inovação, solidez financeira e compromisso com a qualidade do ambiente de trabalho. A iniciativa tem como objetivo destacar as companhias que constroem a respeitabilidade corporativa, contribuem para a disseminação da ética empresarial e para o desenvolvimento socioeconômico do País.
- **Prêmio Segurador Brasil** – Realizado pela Brasil Notícias Editora e Comunicação Empresarial, destacou a Brasilprev na categoria Melhor Desempenho em Previdência Privada.
- **Marcas de Quem Decide** – Pela 12ª vez consecutiva, a empresa figurou como a mais reconhecida no segmento de Previdência Privada na pesquisa Marcas de Quem Decide, realizada pelo Jornal do Comércio no Rio Grande do Sul.

Rentabilidade e Produtos

- **Prêmio Mercado de Seguros – Troféu Gaivota de Ouro** – O reconhecimento, promovido pela revista *Seguro Total*, destacou a companhia em quatro categorias: Excelência e mérito na composição de ativos e captação líquida, Excelência – mérito em vendas, crescimento e produtividade em previdência privada aberta nos planos PGBL e VGBL, Excelência em previdência complementar com pacotes de benefícios que atraem a motivação de profissionais qualificados e Excelência – pioneirismo e liderança em planos de previdência privada para jovens.



Mais Admirada: a companhia conquistou, pela quinta vez, o primeiro lugar no *ranking* do segmento de previdência privada no prêmio As Mais Admiradas da revista *Carta Capital*.

Serviços

- **Prêmio Consumidor Moderno** – A companhia ganhou pela nona vez o Prêmio *Consumidor Moderno* de Excelência em Serviços ao Cliente, na categoria Previdência e Capitalização. Realizado pela revista *Consumidor Moderno* em parceria com o Instituto GFK, o reconhecimento chegou em 2014 à sua 15ª edição e tem como objetivo premiar empresas que buscam a excelência como diferencial competitivo na prestação de seus serviços e possuem a melhor estratégia para atender os clientes.
- **Certificações** – A Central de Atendimento recebeu a renovação da certificação ISO 9001:2008, obtida pela primeira vez em junho de 2010. A certificação Probare (Programa Brasileiro de Alta Regulamentação), que comprova a excelência da Central de Atendimento, também foi renovada em junho de 2014. A Brasilprev foi a primeira empresa do mercado a obtê-la, em 2010, e foi certificada novamente nas categorias Código de Ética e Maturidade de Gestão. Em 2014, a Ouvidoria também obteve a renovação da ISO 9001:2008 e foi recertificada com acreditação nacional e internacional, respectivamente, do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (CGCRE/Inmetro) e ANSI-ASQ National Accreditation Board (Anab). A Gerência Financeira, responsável pelos processos de fluxo de caixa segregado e liquidação financeira, realizou no ano a manutenção da certificação ISO 9001:2008.

Gestão

- **100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa** – A edição de 2014 da lista, realizada pela Gestão e RH Editora, destacou a Brasilprev. O *ranking* avalia as empresas a partir de ações voltadas à responsabilidade socioambiental, à ética, ao relacionamento com stakeholders, à qualidade de vida no trabalho e às políticas inclusivas.
- **As 150 Melhores Práticas em Gestão de Pessoas** – A Brasilprev foi premiada na pesquisa que tem como objetivo destacar as organizações que adotam programas em benefício de seus colaboradores. A iniciativa leva em conta ações para o desenvolvimento de lideranças; de pessoas, como planos de carreira, remuneração e reconhecimento; qualidade de vida; diversidade; e comunicação interna e externa.
- **Prêmio Valores do Brasil** – A Brasilprev foi destacada na categoria Conglomerado BB e Parceiros Estratégicos pelo projeto de Complementação Educacional-Cultural realizado no Instituto Reciclar, que atende jovens de 14 a 16 anos na região da Comunidade Nova Jaguaré, em São Paulo. Concedido a cada dois anos, o prêmio Valores do Brasil visa reconhecer, premiar, estimular e difundir iniciativas de relevante valor social e ambiental. Criado em 2008, dentro das comemorações do bicentenário do Banco do Brasil, tem como intuito apresentar as ações de sustentabilidade do conglomerado BB, reforçando seu compromisso com as práticas de responsabilidade socioambientais adotadas e disseminadas entre colaboradores e comunidade.

Clientes desta Publicação

Este Relatório Anual é um importante instrumento de comunicação da Brasilprev com seus diversos *stakeholders*. Com o tema “Escolhas que transformam histórias”, o material de 2014 apresenta relatos reais de clientes da companhia que se preparam no presente para viabilizarem projetos de vida de longo prazo.

São pessoas que têm em comum a educação financeira, refletida em escolhas conscientes de consumo e poupança para atingir seus diferentes objetivos: a abertura de um negócio, a realização de uma viagem ao exterior, o pagamento da casa própria ou até mesmo a diversificação dos investimentos. Histórias que permeiam e enriquecem a trajetória da Brasilprev, empresa que atua para contribuir para o desenvolvimento sustentável das pessoas e do país, compromisso expresso em sua visão corporativa.

Boa leitura!



“Sou cliente há 15 anos e contratei o plano Brasilprev para diversificar meus investimentos. Comecei guardando um pouco a cada mês e fui aumentando o valor com o passar do tempo, porque me preocupo muito com o amanhã. O objetivo é poder me dedicar, com tranquilidade, aos meus maiores projetos: a felicidade dos meus três amados filhos e o restaurante Moinho de Pedra. Lá oferecemos a culinária vegetariana porque acredito que a alimentação saudável é o caminho para que as pessoas tenham qualidade de vida. Seguindo a mesma lógica, entendo ser importante pensar no presente sobre o futuro, pois isso pode proporcionar uma vida melhor lá na frente.”

Márcia Cardoso é proprietária de um restaurante e cliente da Brasilprev há 15 anos

“Não ter preocupação com dinheiro é um projeto para mim, porque assim posso me dedicar a outros objetivos. E eu acredito que a educação financeira e o empenho diário no trabalho são o caminho para as pessoas evoluírem economicamente. Assim, quando a empresa em que trabalho ofereceu o plano Brasilprev como benefício, eu não pensei duas vezes. Afinal, além de essa ser uma ótima ferramenta para eu conquistar uma vida financeira confortável quando parar de trabalhar, a cada um real que eu invisto, a empresa deposita o mesmo valor. É uma excelente oportunidade!”

Victor Camargo é analista financeiro e cliente da Brasilprev há quatro anos



“Meu pai fez o plano Brasilprev para mim logo que eles começaram a ser comercializados. Depois que ele faleceu, tive uma surpresa com o valor acumulado e usei o dinheiro para investir em meu tão esperado projeto de vida: um negócio próprio. Junto com duas sócias, montei a Doçaria da Vila pensando em cada detalhe para que as pessoas se sentissem fora da correria de São Paulo e, por isso, o conceito é que tudo seja caseiro. O ambiente lembra muito o meu pai, que sempre quis me ajudar a realizar esse projeto, e a minha mãe, que sentiu muito orgulho de contribuir com a criação do espaço. Com essa conquista, sou uma mulher realizada, casada, com duas filhas e que continua investindo para alcançar outros objetivos. Afinal, meu negócio está prosperando e meu plano me ajudou a conquistar esse sucesso pessoal e profissional.”

Simone Rustom é empresária e cliente da Brasilprev há 20 anos

“Não tive muitos ensinamentos sobre educação financeira, mas desde criança busco ter disciplina, e o dia a dia também me fez aprender. Na época de colégio, por exemplo, guardava o dinheiro do lanche para me divertir nos fins de semana, e desde que comecei a trabalhar já sabia que poupar era essencial. Nas duas empresas em que trabalhei o plano Brasilprev era oferecido e, por isso, nunca deixei de contribuir. A companhia já faz parte de minha história! Agora, pretendo contratar também um plano individual, porque a rentabilidade e a segurança do produto são importantes para os meus investimentos. Tenho um dinheiro no banco para meus projetos de curto prazo e a previdência tem destino certo: a quitação do apartamento que acabei de comprar. Minha ideia é terminar de pagar o imóvel em dez anos, e não em 30, que é o prazo do financiamento.”



Suelen Ribeiro é administradora de empresas e cliente da Brasilprev há cinco anos



“Em 2010, fui responsável por implantar um plano Brasilprev na empresa de logística e comércio exterior em que atuo como gestor de Recursos Humanos. O foco era proporcionar um benefício que incentivasse os colaboradores a pensar no futuro, pois eles ainda mantinham uma visão apenas de curto prazo. Customizado em parceria com a Brasilprev para atender à nossa realidade, o plano contou com a adesão de 90% dos funcionários elegíveis. Eu fui um deles. Afinal, acredito que a previdência é um investimento que incentiva a disciplina de poupar para o longo prazo e é um instrumento indispensável para que eu tenha tranquilidade financeira no futuro.”

José Belizário, gerente de Recursos Humanos, cliente da Brasilprev desde 2010

“Quando a nossa afilhada Manuela completou um aninho, decidimos fazer um plano Brasilprev para ela. A ideia era apoiar a realização dos seus projetos futuros. E é isso que vai acontecer: ao completar 15 anos, em maio (de 2015), ela receberá como presente todo o dinheiro que foi acumulado por meio de pequenas contribuições mensais ao longo desses anos para fazer a tão desejada viagem à Disney. Queremos sempre dar alegrias à Manu, mas também nos preocupamos em ensinar que os bens materiais são fruto do trabalho e do esforço de poupar para obter o que se deseja.”

Fábio e Patrícia Gallo, padrinhos da Manuela, cliente da Brasilprev desde 2001



Sumário GRI

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abrangência	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
Estratégia e análise							
	G4-1	Mensagem do presidente.	8 e 9			×	
	G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	27 a 29			×	
Perfil organizacional							
	G4-3	Nome da organização.	14			×	
	G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	32 e 33			×	
	G4-5	Localização da sede da organização.	15			×	
	G4-6	Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório.	14			×	
	G4-7	Natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	14			×	
	G4-8	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	14 e 15			×	
	G4-9	Porte da organização.	14 e 15			×	
	G4-10	Perfil dos empregados.	50			×	6
	G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% dos colaboradores regidos pela CLT – colaboradores efetivos e aprendizes – são cobertos pelo acordo de negociação coletiva.			×	3
	G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	55			×	
	G4-13	Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores.	55			×	
	G4-14	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução.	27 a 29			×	
	G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	56			×	
	G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais.	55			×	
Aspectos materiais identificados e limites							
	G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório.	4			×	
	G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório.	5 a 7			×	
	G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	5 a 7			×	
	G4-20	Limite do aspecto material dentro da organização.	5 a 7			×	

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abrangência	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
	G4-21	Limite do aspecto material fora da organização.	5 a 7			×	
	G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	4			×	
	G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores.	4			×	
Engajamento de stakeholders							
	G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	44 a 47			×	
	G4-25	Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	44 a 47			×	
	G4-26	Abordagem e frequência de engajamento de <i>stakeholders</i> .	4			×	
	G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de <i>stakeholders</i> .	5 a 7			×	
Perfil do relatório							
	G4-28	Período coberto pelo relatório.	4			×	
	G4-29	Data do relatório mais recente (se houver).	4			×	
	G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	4			×	
	G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	4			×	
	G4-32	Opção "de acordo" (essencial ou abrangente) escolhida pela organização.	4			×	
	G4-33	Política e prática atuais relativas à busca de verificação externa para o relatório.	4			×	
Governança							
	G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança.	18 a 22			×	
Ética e integridade							
	G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	17			×	10
Categoria: Econômica							
Aspecto material: Desempenho econômico							
	G4-DMA	Forma de gestão	38 e 43				
6 11	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	43	Completa		×	
6 11	G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	38	Completa		×	7
6 11	G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	54	Completa		×	
6 11	G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo.	A Brasilprev não recebe assistência financeira do governo.	Completa		×	
Aspecto material: Impactos econômicos indiretos							
	G4-DMA	Forma de gestão	38 e 43; 44 a 59				
4 5	G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	39, 48, 49 e 56	Completa		×	
4 5	G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	34	Completa		×	

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abrangência	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
Categoria: Ambiental							
Aspecto material: Conformidade							
	G4-DMA	Forma de gestão	55; 56 e 59				
8	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Não foram recebidas multas e nem aplicadas sanções não monetárias desse tipo no exercício.	Completa		×	8
Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais							
	G4-DMA	Forma de gestão	21; 22; 47; 48 e 59				
8	G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não foram registradas por meio de mecanismo formal no ano.	Completa		×	8
Categoria: Social							
Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente							
Aspecto material: Emprego							
	G4-DMA	Forma de gestão	50 a 54				
Indicadores sugeridos	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	51	Parcial	O número de colaboradores demitidos por região não está disponível. A companhia considera o contrato pela sede de São Paulo/SP e, por isso, a informação não está disponível neste formato.	×	6
Indicadores sugeridos	G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	53	Completa		×	
Aspecto material: Saúde e segurança do trabalho							
	G4-DMA	Forma de gestão	50 a 54				
Indicadores sugeridos	G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.	A Brasilprev não registrou nenhum caso de doença ocupacional e nem dias perdidos decorrentes de doenças ocupacionais, absenteísmo, óbitos relacionados ao trabalho em 2014.	Completa		×	
Aspecto material: Treinamento e educação							
	G4-DMA	Forma de gestão	52				
2	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	52	Completa		×	6
2	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	54	Completa		×	
2	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	52	Completa		×	6

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abrangência	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas							
	G4-DMA	Forma de gestão	21 e 50 a 54				
8	G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não foram registradas no exercício.	Completa		×	
Subcategoria: Direitos humanos							
Aspecto material: Investimentos							
	G4-DMA	Forma de gestão	27				
5	G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.	38	Completa		×	2
Aspecto material: Direitos dos povos indígenas e tradicionais							
	G4-DMA	Forma de gestão	56 a 59				
5	G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais no exercício.	Completa		×	1
Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos							
	G4-DMA	Forma de gestão	21; 22; 47 e 48				
8	G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não foram registradas ou solucionadas queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos em 2014.	Completa		×	1
Subcategoria: Sociedade							
Aspecto material: Comunidades locais							
	G4-DMA	Forma de gestão	56 a 59				
11	G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	54 e 56	Completa		×	1
11	G4-S02	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não há relato na Brasilprev de impactos negativos.	Completa		×	1
Aspecto material: Combate à corrupção							
	G4-DMA	Forma de gestão	27				
9	G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	29 Todas as transações consideradas relevantes – segundo mapeamento de riscos realizado pela companhia e que são de caráter estratégico – são avaliadas. Dada a abrangência da atividade, não há a mensuração efetiva do número total.	Completa		×	10
9	G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	29	Parcial	A companhia não realiza o monitoramento destas atividades no modelo solicitado e, por isso, a informação não está disponível neste formato.	×	10

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abstração	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
Aspecto material: Políticas públicas							
	G4-DMA	Forma de gestão	27				
11	G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	29	Completa		×	10
Aspecto material: Concorrência desleal							
	G4-DMA	Forma de gestão	55 e 56				
9	G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	A Brasilprev não foi alvo em 2014 de ações judiciais desse tipo.	Completa		×	
Aspecto material: Conformidade							
	G4-DMA	Forma de gestão	55 e 56				
8	G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	No exercício, não foram observados na empresa casos relevantes de não observância de leis ou regulamentos.	Completa		×	
Aspecto material: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade							
	G4-DMA	Forma de gestão	21; 22; 47; 48; 56 a 59				
8	G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Não foram registrados ou solucionados casos desse tipo na companhia em 2014.	Completa		×	
Subcategoria: Responsabilidade pelo produto							
Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços							
	G4-DMA	Forma de gestão	24; 25; 46 a 50				
3	G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	26 a 27	Completa		×	
Aspecto material: Comunicação de marketing							
	G4-DMA	Forma de gestão	46 a 50				
3	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	A empresa não comercializa produtos proibidos ou que sejam objeto de questionamento de stakeholders ou de debate público.	Completa		×	
3	G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não houve casos de comunicação que resultassem em algum tipo de não conformidade com reguladores em 2014.	Completa		×	
Aspecto material: Privacidade do cliente							
	G4-DMA	Forma de gestão	27; 55 e 56				
10	G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	No âmbito da Susep e do Judiciário, não foram registradas reclamações de violação de privacidade e perda de dados dos clientes.	Completa		×	
Aspecto material: Conformidade							
	G4-DMA	Forma de gestão	21; 22; 47; 48; 55 e 56				
8	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	A Brasilprev não recebeu no exercício multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos aos seus produtos.	Completa		×	

Temas materiais	DMA e indicadores	Descrição	Página	Abstração	Razões para omissão e suas explicações	Verificação externa	Pacto Global (Princípios)
Suplemento setorial financeiro							
Aspecto material: Portfólio de produtos							
	G4-DMA	Forma de gestão	30; 31; 38 a 43				
5	FS3	Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos.	Não se aplica.	Completa		×	
5	FS5	Interações com clientes/empresas controladas/parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais.	38 e 39	Completa		×	
5	FS6	Percentual do portfólio de cada linha de negócios, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresas) e setor de atuação.	32	Completa		×	
5	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócio e discriminados por objetivo.	Não se aplica	Completa		×	
Aspecto material: Auditoria							
	G4-DMA	Forma de gestão	16 a 27				
5	FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco.	20 e 21	Completa		×	
Aspecto material: Controle acionário ativo							
	G4-DMA	Forma de gestão	38 a 43				
5	FS10	Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais.	Não há prática formalizada de engajamento das empresas investidas.	Completa		×	
5	FS12	Política(s) de voto como acionista aplicada(s) a questões socioambientais para ações de que a organização relatora detém o direito a voto ou para as quais dá aconselhamento quanto ao voto.	A Brasilprev não possuía no ano aplicação de recursos em veículos/instrumentos financeiros que lhe fornecesse direito a voto nas companhias investidas.	Completa		×	
Aspecto material: Comunidade							
	G4-DMA	Forma de gestão	46 a 50				
4 11	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo.	47	Completa		×	
4 11	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas.	47 a 48, 49 e 56	Completa		×	
Aspecto material: Rotulagem de produtos e serviços							
	G4-DMA	Forma de gestão	16 a 27				
3	FS15	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	20	Completa		×	
1	FS16	Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário.	48, 49 e 59	Completa		×	

BRASILPREV

Coordenação geral

Gerência de Comunicação Corporativa
e Responsabilidade Social

Texto, edição, projeto gráfico, design e revisão

TheMediaGroup

Fotos

Ricardo Corrêa

Tradução

ITBZ Soluções Empresariais e Serviços LTDA

Central de Relacionamento

Para esclarecer dúvidas e saber
mais sobre os planos da Brasilprev

Telefone: 0800 729 7170

Para deficientes auditivos
ou de fala: 0800 729 0150

Ouvidoria

Telefone: 0800 727 7109

Para deficientes auditivos
ou de fala: 0800 727 7120

Site: www.brasilprev.com.br

Endereço: Rua Alexandre Dumas, 1671

Cep: 04717-004 – São Paulo – SP